

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP (SAMSAT) MAKASSAR**

Diajukan Oleh :

YUNIKE PUTRI

4518012151



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

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

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja  
Pegawai Pada Kantor Sistem Administrasi  
Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar

Nama : Yunike Putri

NIM : 4518012151

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat Penelitian : Kantor Samsat Makassar

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Chahvono, SE, M.Si

Dr. Hj. Herminawati, SE, MM

**Mengetahui dan Mengesahkan**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonom Pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi Manajemen**

Dr. Hj. Herminawati, SE, MM

Tanggal Pengesahaan... 23 Agustus 2022

Ahmad Jumarding, SE, MM

## PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunike Putri  
Nim : 4518012151  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, September 2022

Yang bersangkutan,



*Yunike Putri*  
Yunike Putri

**THE EFFECT OF EXCELLENT SERVICE ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE AT THE ONE-STOP MANUNGGAL ADMINISTRATION  
SYSTEM OFFICE (SAMSAT) MAKASSAR**

**By:**

**YUNIKE PUTRI**

**Prodi Management Faculty Of Economics and Business**

**University Bosowa**

**ABSTRACT**

*Yunike Putri. 2022. Thesis. The Effect of Excellent Service on Employee Performance at the Makassar One-Stop Administration System Office (SAMSAT) was guided by Cahyono, and Herminawaty Abubakar.*

*The objectives of this study are: 1) To determine the effect of speed on employee performance at the Makassar One-Stop Manunggal Administration System Office (SAMSAT), 2) To determine the effect of provisions on employee performance at the Manunggal One-Stop Administration System Office (SAMSAT) Makassar, and 3) To determine the influence of politeness on employee performance at the One-Stop Manunggal Administration System Office (SAMSAT) Makassar*

*The type of research used is quantitative. The data collection technique used was to distribute questionnaires to 53 employees as research samples. The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis, multiple linear regression tests, t tests, f tests and spss V ersi assisted determination coefficient tests. 25.*

*The results of this study show that: 1) speed partially has a positive but not significant effect on employee performance at the Manunggal One-Stop Administration System Office (SAMSAT) Makassar, 2) the provisions partially affect the spositive and significant effect on employee performance at the One-Stop Manunggal Administration System Office (SAMSAT) Makassar, and 3) partial decency has a positive and significant effect on employee performance at the System Office One-Stop Manunggal Administration (SAMSAT) Makassar.*

**Keywords:** *Excellent Service, Employee Performance*



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) MAKASSAR**

**Oleh:**

**YUNIKE PUTRI**

**Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

Yunike Putri. 2022. Skripsi. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar dibimbing oleh Chahyono, dan Herminawaty Abubakar.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kecepatan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar, 2) Untuk mengetahui pengaruh ketetapan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar, dan 3) Untuk mengetahui pengaruh kesopanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar

Jenis penelitian yang digunakan berupa kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner kepada 53 orang pegawai sebagai Sampel penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji regresi linear berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi berbantuan SPSS Versi. 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) kecepatan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar, 2) ketetapan berpengaruh secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar, dan 3) kesopanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai

## KATA PENGANTAR

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul “ Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

1. Pertama-tama ucapan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Herminawati., SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Indrayani Nur, S.Pd., S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Ahmad Jumarding SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr.Chahyono., SE., M.Si. selaku Pembimbing I dan Ibu Dr.Herminawati., SE., MM. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan memberikan dukungan serta waktunya kepada penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa beserta karyawan tata usaha yang telah memberikan pengajaran dan pengarahan sehingga dapat terselesaikannya masa perkuliahan.
7. Kepada Kantor SAMSAT Makassar dan seluruh pegawai yang telah menerima saya untuk magang di kantor tersebut dan juga membantu dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Muh. Yunus Yusuf dan Ibu Fitriani B. Terima kasih atas kasih sayang, cinta, perhatian dan dukungan yang berlimpah yang selalu diberikan, semoga dengan terselesaikan studi ini dapat memberikan pelita yang senantiasa bercahaya direlung hati kalian.
9. Kepada seluruh keluarga besar Yusuf Kadir Dg.Naba, para sepupu, dan juga Ibu Hetty tersayang yang telah memberikan asupan gizi dan semangat.
10. Kepada teman-teman seperjuangan saya di kampus kelas Manajemen E, terkhusus yaitu Elis, Nunung Wardani, Riska Amelia Saputri, dan Sumarni. yang telah membuat masa perkuliahan ini menjadi berkesan. Semoga suatu saat kita dapat bertemu kembali dengan keadaan yang berbeda dan lebih baik tentunya.
11. Kepada Karya Gunadharma Prajanusantara *my support system* yang telah begitu baik, simpatik, sabar, selalu memberikan motivasi dan semangat sehingga saya percaya diri untuk menempuh masa depan.
12. Kepada Mutmainna Bachrir seorang sahabat dengan hati yang tulus. Yang tiada hentinya memberikan semangat walaupun kondisi sedang buruk. Kebaikanmu benar-benar tiada bandingnya.

13. Kepada teman-teman KKN Labuku yang telah memberikan semangat dan motivasi. Sukses untuk kalian kawan-kawanku.
14. Yang terakhir, apresiasi luar biasa kepada saya sendiri atas ketekunan dan perjuangan selama menempuh pendidikan di Universitas Bosowa Makassar.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran konstruktif yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala disisi Allah SWT, Aamiin yaa robbal alamin.

Makassar, September 2022

Yang bersangkutan,

Yunike Putri



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEORSINILAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	6
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.3 Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.4 Tujuan Manajemen Sumber daya Manusia .....	11
2.1.5 Pengertian Pelayanan Prima .....	14
2.1.6 Prinsip Pelayanan Prima.....	15
2.1.7 Tujuan Pelayanan Prima.....	17
2.1.8 Manfaat Pelayanan Prima.....	18
2.1.9 Unsur–unsur Pelayanan Prima .....	20
2.1.10 Konsep Dasar Pelayanan Prima .....	21
2.1.11 Pengertian Kinerja Pegawai .....	22
2.1.12 Tujuan Kinerja Pegawai .....	24
2.1.13 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja pegawai .....	24

2.1.14 Indikator Kinerja Pegawai.....	26
2.2 Kerangka Pikir.....	28
2.3 Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5 Metode Analisis Data.....	33
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Samsat.....	36
4.1.1 Sejarah berdirinya Samsat Indonesia.....	36
4.1.2 Struktur Organisasi Samsat Kota Makassar.....	40
4.1.3 Visi dan Misi Samsat Kota Makassar.....	40
4.1.4 Uraian Tugas dalam Organisasi Samsat Kota Makassar....	41
4.2 Deskripsi Data.....	43
4.2.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.2 Tanggapan Responden.....	47
4.3 Analisis Data.....	51
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	51
4.3.2 Analisis Linear Berganda.....	54
4.4 Pembuktian Hipotesis.....	57
4.4.1 Hasil Uji t (Parsial).....	57
4.4.2 Hasil Uji F (Simultan).....	58
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 Skema Kerangka Pikir.....	28
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kecepatan .....	47
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan .....	48
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesopanan.....	49
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai.....	50
4.9 Uji Validitas Kecepatan .....	51
4.10 Uji Validasi Ketepatan.....	52
4.11 Uji Validasi Kesopanan.....	53
4.12 Uji Validasi Kinerja pegawai .....	53
4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
4.14 Analisis Regresi linear Berganda .....	56
4.15 Koefisien Determinasi ( <i>Model Summary</i> ).....	56
4.16 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	57
4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema kerangka Pikir .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Makassar .....	40



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era berkembangnya globalisasi saat ini, masyarakat mengharuskan adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut dengan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima sangat penting diterapkan di suatu instansi untuk memberikan citra dan nama baik kepada instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan pada pelanggan dan para wajib pajak di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.

Pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya mengoptimalkan dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja pemerintah merupakan suatu hal yang penting, karena pemerintah merupakan aktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepentingan masyarakat. Baik buruknya, pemerintah yang merasakan dampaknya adalah masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan selalu meningkatkan kualitas keterampilan, kompetensi, kreativitas, keteladanan dan profesionalisme.

Pelayanan merupakan kegiatan yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan setiap organisasi. Organisasi publik wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang



menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perautran perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang baik, mudah, cepat, murah dan teratur merupakan amanat yang harus diemban oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan. Hal ini sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan publik, oleh karena itu pemerintah harus menyediakan infrastruktur yang memadai dan membekali diri dengan peralatan yang berkompeten dan berkualitas sebagai syarat terselenggaranya pelayanan publik yang prima.

Dalam mengoptimalkan kinerja pegawai pemerintah, organisasi atau lembaga yang berada di bawah naungan pemerintah harus merancang program-program yang mendukung terciptanya hal tersebut. Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dalam bahasa Inggris *one-roof system* adalah sistem administrasi yang dibentuk untuk memudahkan dan memperlancar pelayanan kepentingan umum yang kegiatannya berlangsung dalam suatu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Pelayanan prima pada SAMSAT diatur pada pasal 2 Perpres Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada SAMSAT memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik memilih judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah Kecepatan pada pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar ?
2. Apakah Ketepatan pada pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar ?
3. Apakah Kesopanan pada pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kecepatan pada pelayanan prima terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ketepatan pada pelayanan prima terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesopanan pada pelayanan prima terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.

#### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi SAMSAT Kota Makassar untuk lebih mengoptimalkan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai.

### 3. Manfaat Sosial

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu, pengetahuan dan informasi bagi penulis.
- b. Bagi institusi, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Kantor SAMSAT, terutama dalam melaksanakan pelayanan prima terhadap kinerja pegawai.
- c. Bagi mahasiswa, sebagai tambahan informasi dan bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang ditempuh selama berkuliah di bidang manajemen sumber daya manusia.

**BOSOWA**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu dan seni atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, pegawai dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap pegawai adalah manusia–bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Berbagai para ahli telah menguraikan dan menjelaskan pendapat mereka mengenai MSDM dan memiliki pemahaman yang lebih luas. Berikut ini adalah pengertian MSDM menurut para ahli :

Menurut Melayu S. P Hasibuan (2019:10) manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Ganyang (2018:1) manajemen sumber daya manusia terdiri dari dua makna yaitu manajemen dan sumber daya manusia. Kata manajemen sering dimaknai sama dengan kata *to manage* yang berarti mengelola. Selain itu kata mengelola mengandung makna perencanaan, pengorganisasian, penempatan, kepemimpinan, dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan perusahaan baik secara bersamalah setiap individu, kelompok, dan semua pihak yang terkait dengan perusahaan.



Sedangkan menurut Mary Parker Follett dalam bukunya Said (2017:4) Manajemen sebagai “the art of getting done through people”. Manajemen sebagai seni untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dengan menggunakan seni dalam memimpin untuk mempengaruhi orang lain.

pada dasarnya manajemen sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki peranan melakukan perencanaan, penerapan, perekrutan, dan pengembangan karir karyawan atau pegawai juga melakukan inisiatif terhadap pengembangan operasional sebuah organisasi dalam hal ini Kantor Samsat kota Makassar. Hampir seluruh tempat membutuhkan manajemen SDM yang mana hal ini memiliki tanggung jawab untuk mengurus berbagai kebutuhan perusahaan atau kantor terkait dengan sumber daya manusia yang di dalamnya termasuk manajemen sumber daya manusia agar kegiatan dan pekerjaan yang dapat berjalan dengan lancar juga lebih efisien.

### **2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Memahami fungsi manajemen akan memudahkan pula untuk memahami fungsi manajemen sumber daya manusia, yang selanjutnya akan memudahkan dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia. Berikut ini fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Malayu dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:17), yaitu:

#### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan,

pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan.

3. Pengarahan (*Directing*)

Kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Suatu kegiatan untuk mengendalikan semua karyawan agar mau menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

6. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

7. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung atau tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerjanya, sedangkan layak dapat diartikan memenuhi kebutuhan primernya.

8. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, sedangkan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan.

10. Kedisiplinan (*Dicipline*)

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik, sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian (*Seperation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab lainnya.

**2.1.3 Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi menjadi sumber utama yang mudah sekaligus paling sulit untuk dikelola. Ruang lingkup MSDM dimulai dari Penilaian kebutuhan tenaga kerja sampai pada pengelolaan SDM secara menyeluruh dalam sebuah organisasi.

MSDM bertanggung jawab untuk merancang dan mengimplementasikan berbagai kebijakan, prosedur dan program secara efektif sampai pada terciptanya efisiensi. Semua itu mencakup bagaimana mengembangkan dan mengelola pengetahuan, keterampilan, kreativitas, bakat dan menggunakannya secara optimal.

Ruang lingkup MSDM yang luas ini disebabkan oleh jangkauannya yang luas juga. Karena itu, sangat sulit untuk mendefinisikannya secara singkat. Namun, secara umum ruang lingkup MSDM dapat dikelompokkan dalam tiga cakupan berikut ini:

1. MSDM dalam lingkup manajemen personalia

Ruang lingkup ini melibatkan perencanaan tenaga kerja, perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, induksi dan orientasi, PHK dan Pengurangan, Produktivitas Pegawai. Tujuannya untuk memastikan pertumbuhan, perkembangan, dan efektifitas individu yang secara tidak langsung berkontribusi pada pengembangan organisasi dan juga mencakup penilaian kinerja, pengembangan keterampilan baru, pencairan upah, insentif, tunjangan, kebijakan dan prosedur perjalanan, dan program tindakan terkait lainnya.

2. MSDM dalam lingkup kesejahteraan pegawai

Aspek khusus dari MSDM ini berkaitan dengan kondisi dan fasilitas kerja di tempat kerja. Ini mencakup beragam tanggung jawab dan layanan seperti layanan keselamatan, layanan kesehatan, dana kesejahteraan, jaminan sosial, dan layanan medis. MSDM juga mencakup pembentukan tim keselamatan kerja, membuat lingkungan kerja yang layak, menghilangkan atau mengurangi resiko di tempat kerja, dukungan oleh manajemen puncak, keselamatan kerja, mesin pengaman, kebersihan, ventilasi dan penerangan yang tepat, sanitasi, perawatan medis, tunjangan sakit, dan lain sebagainya yang tujuannya untuk menyajehanakan pegawai. Kesejahteraan pegawai adalah tentang menentukan kebutuhan nyata pegawai dan memenuhi mereka dengan partisipasi aktif dari manajemen dan pegawai.

3. MSDM dalam hubungan industri

Aspek ini merupakan aspek yang sangat sensitif, perlu interaksi yang hati-hati dengan serikat pekerja atau pegawai, mengatasi keluhan mereka dan menyelesaikan perselisihan secara efektif untuk menjaga perdamaian dan harmoni dalam organisasi.

#### **2.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018:15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut:

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah- masalah sosial. Implikasi dari tujuan sosial MSDM di perusahaan adalah ditambahkannya tanggung jawab sosial ke dalam tujuan perusahaan atau yang dikenal dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) seperti program kesehatan lingkungan, proyek perbaikan lingkungan, program pelatihan dan pengembangan (*Research & Development*), serta menyelenggarakan gerakan dan mesponsori berbagai kegiatan sosial.

Perusahaan merupakan bagian integrasi dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Kontribusi perusahaan terhadap masyarakat mengindikasikan bahwa faktor di luar organisasi akan berpengaruh terhadap aktivitas dan kemajuan organisasi. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis untuk menyediakan



produk dan jasa yang diperlukan dengan tingkat harga yang wajar, bermutu, dan pengiriman yang tepat waktu. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis mematuhi nilai dan norma sosial. Masyarakat menginginkan setiap perusahaan bisnis dapat menyerap dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada, dan pada akhirnya masyarakat mengkehendaki agar setiap karyawan diperlakukan secara adil dan bijaksana.

b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.
- 2) Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- 3) Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- 4) Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- 5) Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian karyawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan karyawan. Efektivitas organisasional bergantung pada efektivitas sumber daya manusianya, tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten, suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan biasa-biasa saja, walaupun organisasi itu mampu bertahan.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi sumber daya manusia semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi sumber daya manusia harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, ketidakhadiran, bahkan sabotase. Perusahaan diharapkan bisa memuaskan kebutuhan para karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai. Aktivitas sumber daya manusia haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Adapun menurut Barry Cushway yang menulis buku tentang *Human Resource Management* (1994), menyatakan Manajemen Sumber Daya Manusia dapat membantu mendorong tempat kerja memiliki motivasi yang tinggi dan

juga Manajemen Sumber Daya Manusia bertanggung jawab memikirkan dan memperhatikan dampak kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk para pegawai sehingga mampu melakukan perekrutan sumber daya manusia yang berkualitas dan menciptakan kondisi yang mendukung di lingkungan kerja.

Untuk mencapai tujuan Kantor Samsat ini diperlukan yang namanya Manajemen Sumber Daya Manusia yang mana hal ini dapat menjadi pengatur pegawai, pemeliharaan, pengembangan dan beberapa hal lainnya yang berkaitan dengan ketenagakerjaan. Juga mampu menyiapkan solusi akan masalah yang tak terduga dan mengkomunikasikan pesan dari pegawai dan Kantor Samsat dengan baik dan seksama.

#### **2.1.5 Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” 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 pelayanan.

Menurut Pratomo & Shaff (2000), pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian sebuah perusahaan atau lembaga kepada pelanggannya. Yang berarti pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa peduli dan tanggung jawab yang ditunjukkan oleh sebuah kelompok, dalam hal ini perusahaan maupun kantor tempat pegawai kerja kepada pengguna jasa yang memiliki tujuan meningkatkan keuntungan (*profit oriented*).

Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2013;18) mendefinisikan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tertinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Adapun indikator pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kecepatan waktu pelayanan.
- b. Akurasi / ketepatan pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha.

Sehingga pelayanan prima dapat diartikan sebagai kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan bertujuan untuk kepuasan pelanggan.

#### **2.1.6 Prinsip Pelayanan Prima**

Menurut (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep triple A yaitu :

1. *Attitude* (sikap)

Merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.

2. *Attention* (perhatian)

Merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi.

3. *Action* (Tindakan)

Merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*).

Sedangkan menurut (Firmansyah, 2016) dikatakan bahwa terdapat prinsip-prinsip dalam melakukan pelaksanaan pelayanan prima sebagai berikut:

1. Efisien

Pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

2. Efektif

Dicegah adanya pengulangan kegiatan, kelengkapan persyaratan dalam konteks yang sama.

3. Jelas

Prosedur dan tatacara persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya perlu diinformasikan secara terbuka.

4. Ekonomis

Dalam arti penetapan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.

5. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

6. Akurasi

Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.

7. Aman

Selama proses dan memperoleh hasil layanan memberikan rasa aman dan nyaman serta menjamin adanya kepastian hukum.

8. Adil

Jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin, distribusi yang merata, dan perlakuan yang adil.

#### 9. Tanggung Jawab

Lakukan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, tidak menyalahkan pelanggan, dan banyak berkeluh kesah.

#### 10. Lengkap

Pelayanan secara lengkap tuntas, hindari menunda, memperlambat mempersulit.

#### 11. Mudah

Tidak mempersulit pelayanan yang ada.

#### 12. Bersikap Profesional

Diantaranya bersikap ramah, sopan, disiplin sehingga dapat menciptakan suasana yang nyaman.

Dengan adanya beberapa cara yang telah diutarakan maka prinsip pelayanan prima dapat melakukan pelayanan secara baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

### 2.1.7 Tujuan Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan menurut Daryanto dalam (Suminar.R dan Apriliawati. M, 2017) tujuan pelayanan prima adalah :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.

4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2003). Pelayanan Prima dilaksanakan dari 2 sektor, yaitu :

1. Sektor Publik Pada sektor publik didasarkan pada asumsi bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan” yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.
2. Sektor Bisnis Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada profit atau keuntungan.

pelayanan prima dapat melakukan kegiatan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan sehingga merasa puas. Pelayanan prima juga memberikan pelayanan yang bisa memenuhi para orang yang dilayani sehingga kantor mendapat keuntungan yang maksimal.

#### **2.1.8 Manfaat Pelayanan Prima**

Manfaat pelayanan prima menurut Zaenal Mukarom dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017) pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dan stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Disamping itu, manfaat pelayanan prima adalah:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.



2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
3. Acuan untuk pelayan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan.

Menurut (Frimayasa & Administrasi, 2017) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan hubungan klien dan pelayanan publik.
2. Mempromosikan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan.
3. Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan prima.
4. Tingkat kepercayaan dalam pelayanan publik lebih tinggi.
5. Pelayanan prima yang diberikan dapat selalu dikenang atau dipikirkan oleh para pelanggan.

Menurut (Firmansyah, 2016) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat; pelayanan prima memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan.
2. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat memuaskan perasaan pribadi dengan melayani sepenuh hati tidak mengecewakan.
3. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat menciptakan kesejahteraan rakyat sehingga terjalin kerjasama dan partisipasi seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan pembangunan bangsa dan Negara.
4. Bagi organisasi; pelayanan prima dapat menambah kepercayaan dan nilai kredibilitas individu yang ada dalam organisasi tersebut dan menjadi harapan setiap orang, pelanggan atau masyarakat untuk berurusan dengan organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima.

### 2.1.9 Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Unsur-unsur pelayanan prima menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) terdiri dari beberapa yaitu:

1. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.

2. Tepat waktu dan janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

3. Kesiediaan melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

4. Pengetahuan dan keahlian.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

5. Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan social rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6. Kejujuran dan kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari segi kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat

dikategorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercaya dari segi sikapnya, dari tutur katanya, menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

Apapun pelayanan prima kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang memenuhi standar waktu, tempat biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan. Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan prima merasa puas, berkualitas, tepat waktu dan biaya terjangkau.

#### **2.1.10 Konsep Dasar Pelayanan Prima**

Menurut (Deby, 2015) pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi- organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit.

Menurut Barata (2014:30-32) dalam hal mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6 antara lain:

##### **1. Kemampuan (*Ability*)**

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

## 2. Sikap (*Attitude*)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan 12 perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu.

## 3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

## 4. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

## 5. Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

## 6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### 2.1.11 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja dikutip dalam bahasa Inggris yaitu *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagaimana dikemukakan

Oleh Priansa (2017:48) kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasinya.

Menurut Pasolong (2017:203) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja

organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang di gerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut Widodo, 2006 dalam Pasolong (2017:203) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Prawirosentono, 1999 dalam Pasolong (2017:204) mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Wibowo (2016:70) mengatakan kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja.

Amstrong dan Baron, 1998 dalam Wibowo (2016:7) mengemukakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi

Withmore, 1997 dalam Sinambela (2012:6) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya dengan menetapkan standar tertentu.

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

#### **2.1.12 Tujuan Kinerja**

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:33) tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan merupakan sebuah aspirasi. Kinerja merupakan tanggungjawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Jadi tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi.

Wibowo (2016:44) tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

#### **2.1.13 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut (Masram & Mu'ah, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari:

1. Efektivitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila

akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.
3. Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif yaitu hal yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Kinerja pegawai menurut Prabu Mangekunegara (2010: 67) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut :

1. Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisiplinan, adalah ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerjasama, adalah bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan



#### 2.1.14 Indikator Kinerja

Dalam mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Ukuran kinerja atau prestasi kerja secara umum yang kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar menurut Hady Sutrisno (2009: 167), yaitu :

1. Hasil kerja.
2. Pengetahuan pekerjaan.
3. Inisiatif.
4. Kecakapan mental
5. Disiplin.
6. Sikap

Sedangkan menurut Robbins (2006: 260) indikator kinerja dapat diukur melalui, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas (mutu) Kinerja dikur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan
2. Kuantitas (jumlah) Jumlah target yang diharapkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, produksi yang dihasilkan dapat dalam bentuk siklus kegiatan yang terselesaikan.
3. Ketepatan waktu Pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas Tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi. Dimaksimalkan dengan menaikkan hasil dalam menggunakan sumber daya.

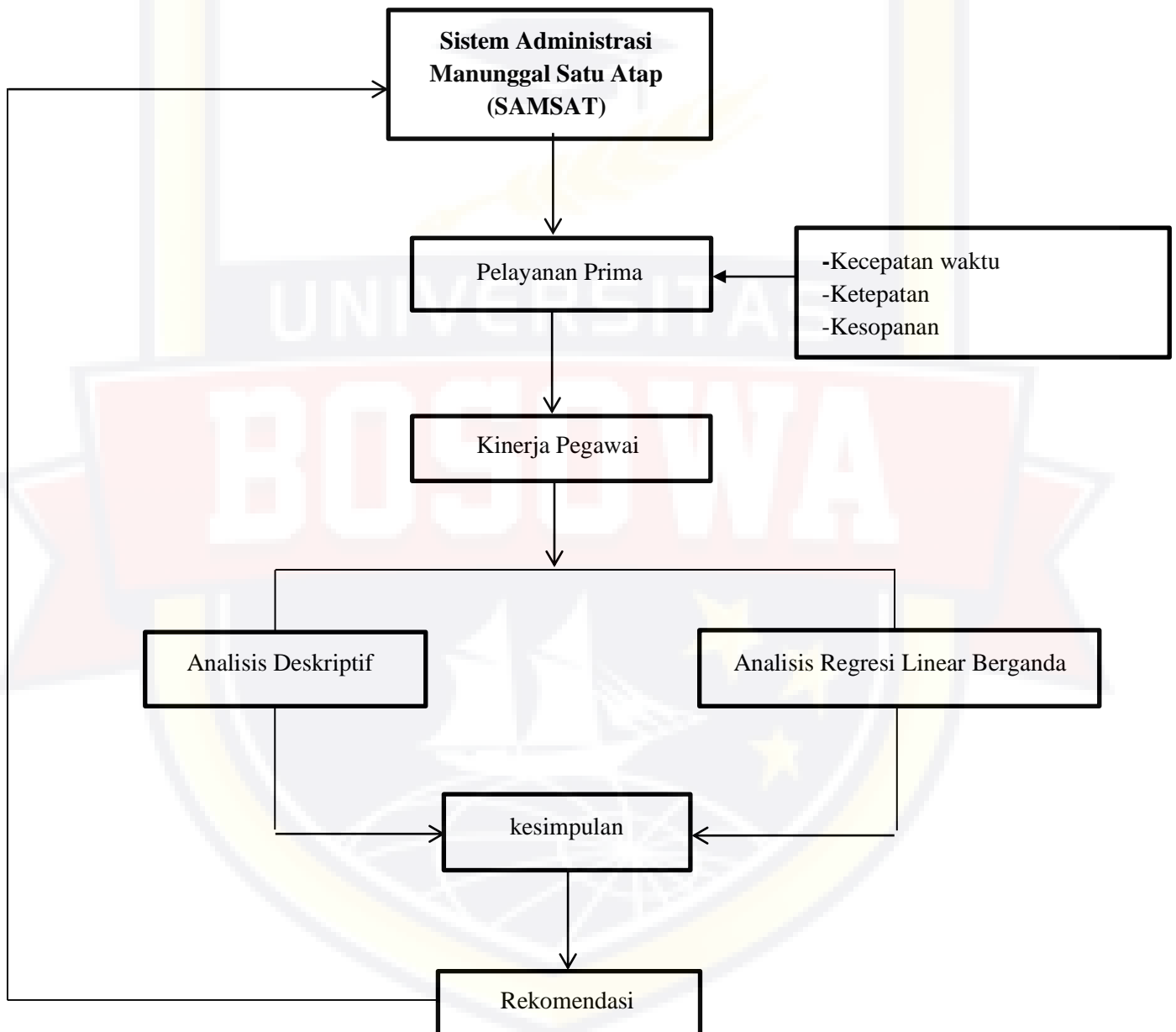
5. Efisiensi Mengukur derajat kesesuaian penghasilan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

Dari beberapa pengukuran kinerja di atas, maka kinerja membuat karyawan mengetahui tentang hasil dan produktivitasnya hal tersebut yang berguna sebagai bahan pertimbangan yang baik dalam menentukan pengambilan keputusan dalam hal promosi jabatan dan membantu pihak manajemen mengenai pemberian bonus, kenaikan upah, pemindahan maupun pemutusan hubungan kerja



## 2.2 Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir dan juga landasan penelitian dapat digambarkan sebuah paradigma penelitian seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah dikemukakan sebelumnya maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Diduga bahwa Kecepatan pada pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar.

H2 : Diduga bahwa Ketepatan pada pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar.

H3 : Diduga bahwa Kesopanan pada pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar.



**BOSOWA**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Makassar yang beralamat Jl. Andi Mappanyukki No.79, Kunjungmase, Mariso, Kec Mariso Kota Makassar. Responden yang digunakan adalah pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

1. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono 2017:8).
2. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek

penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok (Sugiyono 2018:213).

### **3.2.2 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Peneliti disini melakukan objek penelitian pada Kantor Samsat Makassar.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan pemberian sumber yang tidak langsung yang memberikan data kepada peneliti. Pada penelitian kali Data Sekunder yang diambil merupakan Data Pegawai Kantor Samsat Makassar.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai di Kantor Samsat Makassar yang berjumlah 112 orang dari seluruh divisi dalam kantor.

#### **3.3.2 Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020:127). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik sampel random sampling*. *Simple Random Sampling* adalah metode pemilihan sampel secara acak sederhana tanpa memperhatikan strata dan memberikan kesempatan yang sama yang

memiliki sifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2020:129).

Sesuai rumus Slovin (Sani, 2013)

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

Keterangan :

n = banyak sampel

N = banyak populasi

1 = Nilai Konstanta

e = Presentasi Kesalahan yang diinginkan atau ditolerir dengan populasi dengan presisi 10%

Dari rumus diatas dapat ditentukan jumlah sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{112}{112(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{112}{2,13}$$

$$n = 52,5 \text{ dibulatkan menjadi } 53$$

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menyusun proposal penelitian, diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Metode Angket ( Kuesioner )

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan



diteliti. untuk memperoleh data, angket sebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian).

## 2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu bentuk kegiatan merekam, mengabadikan dan menyimpan data dari suatu kegiatan yang berfungsi sebagai penyedia informasi terkait isi dokumen untuk penggunaannya sebagai alat bukti dan data akurat terkait kegiatan yang telah dilaksanakan. Pada penelitian ini kegiatan dokumentasi digunakan untuk mendapatkan gambar saat penelitian sedang dilaksanakan.

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 1. Analisis Kuantitatif

Analisis Deskriptif merupakan data statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan suatu data yang telah terkumpul.

#### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk penelitian kali ini karena menggunakan lebih dari satu variabel independen. Menurut Sugiyono (2018:307) mengatakan bahwa analisis regresi berganda ini digunakan oleh peneliti, bila peneliti ini bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik ataupun turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor preditor yang di manipulasi (di naikkan ataupun diturunkan nilainya).

Hasil dari Analisis Regresi Linear Berganda ini akan menguji seberapa besar pengaruh Keterampilan, Pengalaman Kerja, dan Kemampuan Teknologi. Berikut ini persamaan dari Regresi Linear Berganda menurut Sugiyono (2018:307) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja Pegawai

a : Konstanta

$b_1b_2b_3$  : Parameter Regresi

$X_1$  : Kecepatan

$X_2$  : Ketepatan

$X_3$  : Kesopanan

e : Kesalahan Penganggu

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

#### 1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada pelanggan atau masyarakat luas.

#### 2. Kecepatan

Kecepatan, yang diwujudkan dalam bentuk Tindakan menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan cepat terhadap produk atau layanan yang diberikan.

### 3. Ketepatan

Ketepatan, yang diwujudkan untuk mengarahkan suatu gerak kesesuatu sasaran sesuai dengan tujuan atau masyarakat yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

### 4. Kesopanan

Kesopanan, yang diwujudkan dalam bentuk tindakan pemberian layanan yang menghargai terhadap layanan yang diberikan.

### 5. Kinerja Pegawai

Merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

**BOSOWA**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kantor Samsat**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya Samsat di Indonesia**

Dengan diberlakukannya Undang-undang lalu lintas dan Angkutan jalan raya Nomor 3 tahun 1965 (1 april 1965) maka dicabutlah undang-undang nomor 3 tahun 1965 tersebut secara tidak jelas mengatur instansi mana yang mengeluarkan STNK hanya dicantumkan bahwa instansi yang berwenang yang mengeluarkan STNK / SIM akan ditentukan oleh peraturan pemerintah, sedangkan PP itu hingga saat ini belum ada. Walaupun demikian penanggulangan kebutuhan untuk meningkatkan pemasukan negara ini tetap diupayakan bahkan di tingkatkan lagi.

Polri dalam rangka membantu pelaksanaannya, telah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan ikut aktif membantu menyelenggarakan Razia Pajak kendaraan Bermotor, membuat STNK dengan system computer, membuat kantor Bersama di POLDA Metro Jaya pada tahun 1974, dimana POLRI,PT AK Jasa Raharja dan dinas pendapatan Daerah bekerja dalam satu kantor untuk memudahkan koordinasi, namun upaya-upaya tersebut belum mendatangkan hasil yang memutuskan terutama di bidang property.

Karena terjadi banyak kendala, maka pemerintah pada tanggal 29 desember 1976 menerbitkan surat keputusan Bersama Menhankam / Pangab, Menkeu, dan mendagri No.Kep/13/XII/1976,Kep 1169/MKIV/76.No.311 tahun 1976 tentang

penyederhanaan pajak kendaraan bermotor yang berkaitan dengan pelayanan surat tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan sumbangan waji dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) dalam suatu kantor Bersama SAMSAT. Dengan diterbitkan surat keputusan Bersama ini diharapkan dapat menciptakan keseragaman pengurusan STNK diseluruh wilayah Indonesia.

Hakekat Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 53/KEP/M.PAN/7/2003 adalah pemberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 63 tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas – azas sebagai berikut :

- 3.6.1 Transparansi ; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 3.6.2 Akuntabilitas ; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.
- 3.6.3 Kondisional ; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 3.6.4 Partisipatif ; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan public dengan memberhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 3.6.5 Kesamaan hak ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

3.6.6 Keseimbangan hak dan kewajiban ; pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing.

3.6.7 Kesederhanaan ; dimaksudkan adalah indicator kinerja prosedur pelayanan tidak berbelit – belit, lincer dan mudah dilakukan.

SAMSAT Kota Makassar merupakan salah satu unit pelayanan teknis daerah yang berada dibawah naungan dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi selatan yang berdiri sejak tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi kantor Bersama SAMSAT di Indonesia berdasarkan keputusan Bersama menhakam/ pangab, Menteri keuangan dan Menteri dalam negeri tanggal 28 desember 1976 Nomor Pol. Kep/13/XII/1976. No Kep.1693/MK/1976 dan nomor 311 tahun 1976 tentang peningkatan Kerjasama antara pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, kepala daerah Kepolisian, dan aparatur departemen Keuangan dalam rangka penigkatan pelayanan kepada masyarakat. Seta peningkatan Pendapatan Asli Daerah khusus mengenai pajak – pajak kendaraan bermotor.

Untuk pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pelaksanaan SAMSAT dalam penerbitan STNK yang terkait dengan pembayaran PKB dan BBNKB seta SWDKLLJ dimulai pada tanggal 1 oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar. SAMSAT Wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor pelayanan ada dua masing–masing terletak di jalan Andi Mappayuki dan AP Pettarani sehingga pelayanan kepada wajib pajak didaerah ini semakin ditngkatkan, kemudian dilakukan pembentukan kantor Bersama SAMSAT daerah–daerah tingkat II yang kini telah berjumlah 15 cabang untuk melayani masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang terseba di 23 daerah tingkat II kabupaten /

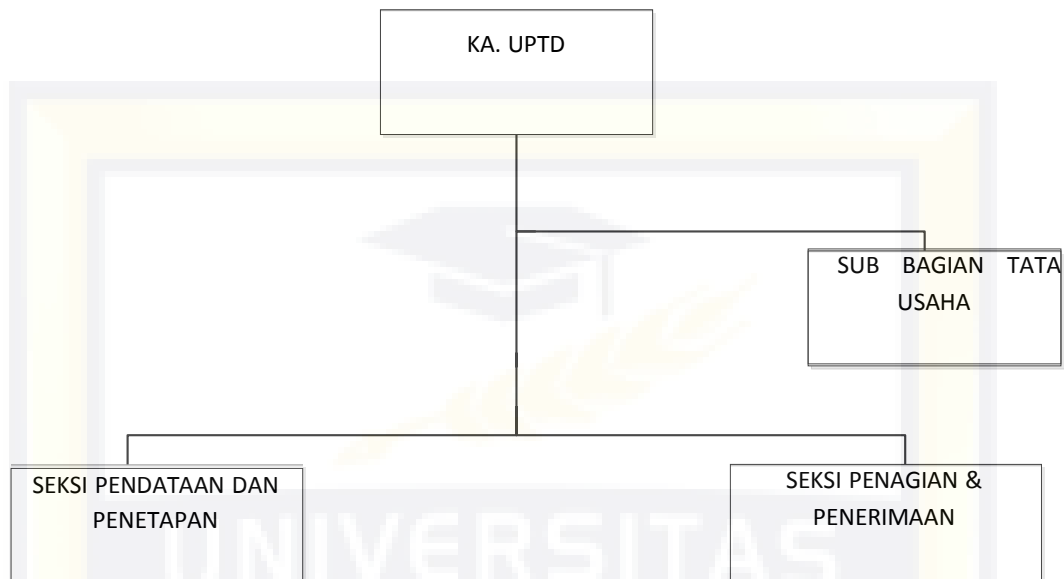
Kotamadya serta terdapat kantor SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 se-Sulawesi Selatan.

Dalam perjalanannya berdirinya SAMSAT Kota Makassar, muncul peraturan baru yaitu peraturan gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 141 Tahun 2009 tentang organisasi yang tata kerja Unit Pelaksanaan teknis Dinas (UPTD) pada dinas pendapatan daerah Provinsi Sulawesi Selatan. UPTD merupakan unit operasional dinas pendapatan dan pengelola Aset Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di setiap Kabupaten / kota, dalam pelaksanaannya tugas pokoknya selain melayani pemungutan pajak daerah juga melayani retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang sah.

Kemudian tahun 2011 muncul peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 82 tahun 2011 pemungutan pajak progresif. Maksud dan tujuan pemungutan pajak progresif di Sulawesi Selatan adalah untuk memenuhi rasa keadilan dan mempertimbangkan azas kemampuan wajib pajak atas kepemilikan kedua dan seterusnya, dimana orang yang memiliki kemampuan ekonomi lebih besar yang dipresentasikan dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak.



#### 4.1.2 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Makassar



**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi SAMSAT Makassar**

**Sumber : SAMSAT Kota Makassar 2022**

#### 4.1.3 Visi dan Misi Kantor Samsat

Dalam Menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulannya, Samsat Kota Makassar memiliki :

##### **Visi**

“Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”

Hal ini menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Makassar merupakan bagian dari sumber pendapatan daerah yang dapat menyumbang bagi pembangunan daerah.

##### **Misi**

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi
- b. Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat.

- c. Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang bersih, jujur, dan cakap, bertanggungjawab dan professional.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- e. Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

Starategi yang ditempuh SAMSAT Kota Makassar dalam upaya mencapai visi misinya adalah :

- i. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
  - 1) Menyederhanakan system dan prosedur pelayanan
  - 2) Memberikan kemudahan,kecepatan,keamanan, dan kepastian
  - 3) Menerapkan pelayanan prima
- ii. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)
  - 1) Mengidentifikasi penerimaan dan melaksanakan pungutan secara efektif dan efisien
  - 2) Meningkatkan tertib administrasi, tertib pungutan pelaporan
  - 3) Menyosialisasikan setiap proses dan produk kebijakan pungutan
  - 4) Meningkatkan kordinator dengan instansi terkait

#### **4.1.4 Uraian Tugas dalam Organisasi SAMSAT Kota Makassar**

Uraian tugas dalam organisasi SAMSAT Kota Makassar adalah sebagai berikut :

##### **1. Kepala UPT**

Melaksanakan sebageian tugas teknis operasional dinas dalam bidang menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kepala dinas. Dalam

melaksanakan tugas pokoknya, kepala UPTD mempunyai 6 fungsi, yaitu sebagai berikut.

- a. Pengordinasian pelaksanaan kegiatan
- b. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian
- c. Pengelolaan pendapatan
- d. Pengordinasian dan penyusunan program serta pengolahan dan penyajian data
- e. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya.

## 2. Kepala Sub bagian Tata Usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, koordinasi dan pengendalian, monitoring, dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas Pendapatan Daerah serta penyusunan laporan. Kepala Sub bagian tata usaha mempunyai fungsi sebagai berikut.

- a. Menyusun rencana kegiatan tatausaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- b. Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana.
- c. Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga.
- d. Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
- e. Melaksanakan penatausahaan keuangan.
- f. Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran.

## 3. Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD dalam bidang pendataan dan penetapan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya. dan dalam pelaksanaan tugas pokok tersebut, kepala seksi pendataan dan penetapan mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

- a. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi
- b. Menyelenggarakan inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasian wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
- c. Membuat laporan hasil pendataan dan penetapan setiap bulannya

#### 4. Kepala Seksi Penagihan dan Penerimaan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD didalam bidang penagihan dan penerimaan. Yang dimaksud dalam tugas pokok seksi penagihan dan penerimaan sebagai berikut.

- a. Melaksanakan penagihan dan penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
- b. Menyiapkan surat penagihan dan surat teguran terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
- c. Membuat laporan pelaksanaan penagihan dan penerimaan setiap bulannya.
- d. Melaksanakan tugas operasional pemeriksaan pelunasan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bebalik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dijalan raya bekerja sama dengan instansi terkait.

## 4.2 Deskripsi Data

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan suatu responden untuk disajikan pada penelitian untuk dapat menggambarkan suatu kondisi serta keadaan responden yang dapat membagikan informasi lebih untuk menguasai hasil pada penelitian.

Responden pada penelitian kali ini merupakan Pegawai Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar yang dimana Pegawai yang bekerja sebanyak 112 orang pegawai, sehingga jumlah responden yang ditetapkan sebanyak 53 orang dikarenakan peneliti mengambil 10% dari jumlah populasi pegawai yang ada pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar, dan kemudian riset ini jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Responden pada penelitian kali ini bisa dijabarkan sebagai berikut :

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

**TABEL 4.1**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN**  
**JENIS KELAMIN**

NO	Jenis Kelamin	Responden	
		Orang	Persentase %
1	Laki-Laki	39	73,6
2	Perempuan	14	26,4
	<b>Jumlah</b>	53	100

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan uraian pada tabel 4.1 di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang ada pada penelitian ini sebagian besar merupakan responden laki-laki yaitu 39 orang ataupun 73,6% dan responden perempuan yaitu 14 orang ataupun 26,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata Pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar didominasi oleh Pegawai laki-laki.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

**TABEL 4.2**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

NO	Usia	Responden	
		Orang	Persentase %
1	17-25 Tahun	17	32
2	26-40 Tahun	23	43
3	41-50 Tahun	15	25
<b>Jumlah</b>		53	100

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas maka dapat diuraikan bahwa dapat diketahui pada penelitian ini jumlah responden yang berusia 17-25 tahun sejumlah 17 orang ataupun 32%, umur 26-40 tahun sejumlah 23 orang ataupun 43% , dan umur 41-50 tahun sejumlah 15 orang ataupun 25%. Sehingga pada penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata Pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar didominasi oleh Pegawai yang berusia 26-40 tahun.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

**TABEL 4.3****KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

NO	Pendidikan Terakhir	Responden	
		Orang	Persentase %
1	SMA	34	64,2
2	D3	5	9,4
3	S1	9	17
4	S2	5	9,4
<b>Jumlah</b>		53	100

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas maka dapat diuraikan bahwa dapat diketahui pada penelitian ini jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA sejumlah 34 orang ataupun 64,2%, D3 sejumlah 5 orang ataupun 9,4% , S1 sejumlah 9 orang ataupun 17%, dan S2 sejumlah 5 orang ataupun 9,4%. Sehingga pada penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata Pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar didominasi oleh Pegawai dengan pendidikan terakhir SMA.

**4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

**TABEL 4.4****KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN LAMA BEKERJA**

NO	Usia	Responden	
		Orang	Persentase %
1	1-3 Tahun	22	41,5
2	4-6 Tahun	16	30,2
3	7-9 Tahun	7	13,2
4	10-15 Tahun	8	15,1
<b>Jumlah</b>		53	100

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas maka dapat diuraikan bahwa dapat diketahui pada penelitian ini jumlah responden dengan lama bekerja 1-3 tahun sejumlah 22 orang ataupun 41,5%, 4-6 tahun sejumlah 16 orang ataupun 30,2% , 7-9 tahun sejumlah 7 orang ataupun 13,2%, dan 10-15 tahun sejumlah 8 orang ataupun 15,1%. Sehingga pada penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata Pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar didominasi oleh Pegawai yang telah bekerja selama 1-3 tahun.

### 1. Tanggapan Responden mengenai Variabel Kecepatan ( $X_1$ )

Berikut ini merupakan hasil tanggapan dari responden mengenai variabel kecepatan ( $X_1$ ) sebagai berikut :

**TABEL 4.5**  
**DEKSRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI**  
**VARIABEL KECEPATAN ( $X_1$ )**

NO	PERNYATAAN	SKOR					JUMLAH	RATA-RATA
		SS	S	N	TS	STS		
1	X1. P1	30	23	-	-	-	53	26,5
2	X1. P2	38	15	-	-	-	53	26,5
3	X1. P3	39	14	-	-	-	53	26,5
4	X1. P4	34	19	-	-	-	53	26,5
5	X1. P5	35	18	-	-	-	53	26,5
<b>Jumlah</b>		176	89	-	-	-	265	132,5

Sumber: Data Diolah 2022

Hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 5 bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Pegawai Administrasi pada Kantor Samsat Makassar cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat.



2. Pegawai pada Kantor Samsat Makassar cepat dalam menginformasikan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan.
3. Pegawai pada Kantor Samsat Makassar tidak mempersulit pada saat pelayanan.
4. Pegawai pada kantor Samsat Makassar cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.
5. Pegawai pada Kantor Samsat Makassar cepat dalam pemrosesan berkas masyarakat.

Berdasarkan pada hasil tanggapan responden mengenai variabel kecepatan menyatakan hampir semua menjawab dengan sangat setuju, dimana skor totalnya ada 176 yang menjawab sangat setuju, kemudian 78 skor untuk setuju. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa jawaban reponden terhadap variabel  $X_1$  didominasi sangat setuju dimana nilainya yaitu 176.

## 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Ketepatan ( $X_2$ )

Berikut ini merupakan hasil tanggapan dari responden mengenai variabel ketepatan ( $X_2$ ) sebagai berikut :

**TABEL 4.6**  
**DEKSRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI**  
**VARIABEL KETEPATAN ( $X_2$ )**

NO	PERNYATAAN	SKOR					JUMLAH	RATA-RATA
		SS	S	N	TS	STS		
1	X2. P1	30	23	-	-	-	53	26,5
2	X2. P2	33	20	-	-	-	53	26,5
3	X2. P3	36	17	-	-	-	53	26,5
4	X2. P4	34	19	-	-	-	53	26,5
5	X2. P5	31	22	-	-	-	53	26,5
<b>Jumlah</b>		164	101	-	-	-	265	132,5

Sumber: Data Diolah 2022

Hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 5 bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Saya taat terhadap aturan dan juga prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi
2. Seluruh pekerjaan yang saya kerjakan dapat saya selesaikan dengan tepat waktu
3. Saya mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat tanpa menunda-nunda waktu
4. Saya membuat target waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh instansi
5. Berdasarkan pada data absensi saya datang dan pulang dengan tepat waktu

Berdasarkan pada hasil tanggapan responden mengenai variabel ketepatan menyatakan hampir semua menjawab dengan sangat setuju, dimana skor totalnya ada 164 yang menjawab sangat setuju, kemudian 101 skor untuk setuju. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa jawaban reponden terhadap variabel  $X_2$  didominasi sangat setuju dimana nilainya yaitu 164.

### 3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kesopanan ( $X_3$ )

Berikut ini merupakan hasil tanggapan dari responden mengenai variabel kesopanan ( $X_3$ ) sebagai berikut :

**TABEL 4.7**  
**DEKSRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI**  
**VARIABEL KESOPANAN ( $X_3$ )**

NO	PERNYATAAN	SKOR					JUMLAH	RATA-RATA
		SS	S	N	TS	STS		
1	X3. P1	31	22	-	-	-	53	26,5
2	X3. P2	35	18	-	-	-	53	26,5
3	X3. P3	39	14	-	-	-	53	26,5
4	X3. P4	38	15	-	-	-	53	26,5
5	X3. P5	37	16	-	-	-	53	26,5
<b>Jumlah</b>		180	85	-	-	-	265	132,5

Sumber: Data Diolah 2022

Hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 5 bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Saya selalu menghormati dan memberikan pelayanan yang terbaik
2. Saya bertutur sopan dalam memberikan pelayanan
3. Saya selalu menghargai pendapat orang lain dalam memberikan pelayanan
4. Saya selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan
5. Saya dapat menerima keluhan dalam pelayanan dan memberikan solusi yang dibutuhkan

Berdasarkan pada hasil tanggapan responden mengenai variabel kecepatan menyatakan hampir semua menjawab dengan sangat setuju, dimana skor totalnya ada 180 yang menjawab sangat setuju, kemudian 85 skor untuk setuju. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa jawaban reponden terhadap variabel  $X_3$  didominasi sangat setuju dimana nilainya yaitu 164.

#### 4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Berikut ini merupakan hasil tanggapan dari responden mengenai variabel kesopanan ( $X_3$ ) sebagai berikut :

**TABEL 4.8**  
**DEKSRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI**  
**VARIABEL KINERJA PEGAWAI (Y)**

NO	PERNYATAAN	SKOR					JUMLAH	RATA-RATA
		SS	S	N	TS	STS		
1	Y. P1	33	20	-	-	-	53	26,5
2	Y. P2	32	21	-	-	-	53	26,5
3	Y. P3	33	20	-	-	-	53	26,5
4	Y. P4	32	21	-	-	-	53	26,5
5	Y. P5	36	17	-	-	-	53	26,5
<b>Jumlah</b>		166	99	-	-	-	265	132,5

Sumber: Data Diolah 2022

Hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 5 bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Saya mengerjakan tugas sesuai kemampuan saya.
3. Saya selalu menjaga keropian dalam mengerjakan tugas.
4. Saya mengerjakan tugas yang diberikan kepada saya dengan teliti.
5. Saya bertanggungjawab dengan hasil kerja saya.

Berdasarkan pada hasil tanggapan responden mengenai variabel kecepatan menyatakan hampir semua menjawab dengan sangat setuju, dimana skor totalnya ada 166 yang menjawab sangat setuju, kemudian 99 skor untuk setuju. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa jawaban repsonden terhadap variabel Y didominasi sangat setuju dimana nilainya yaitu 166.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Analisis Deskriptif

##### 1) Uji Validitas

##### a. Uji validitas Kecepatan $X_1$

**TABEL 4.9**  
**UJI VALIDITAS KECEPATAN  $X_1$**

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Kecepatan ( $X_1$ )	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid
	X1.5	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa kuisisioner kecepatan ( $X_1$ ) dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* berada pada nilai yang signifikan  $0,000 < 0,05$  atau  $\alpha = 5\%$ . Hal ini berarti bahwa keseluruhan pernyataan pada kuisisioner penelitian ini mampu menginterpretasikan variabel kecepatan.

**b. Uji validitas Ketepatan  $X_2$**

**TABEL 4.10**  
**UJI VALIDITAS KETEPATAN  $X_2$**

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Ketepatan ( $X_2$ )	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,000	Valid
	X2.4	0,000	Valid
	X2.5	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa kuisisioner ketepatan ( $X_2$ ) dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* berada pada nilai yang signifikan  $0,000 < 0,05$  atau  $\alpha = 5\%$ . Hal ini berarti bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuisisioner penelitian, mampu menginterpretasikan variabel penggunaan waktu kerja.

**c. Uji validitas Kesopanan  $X_3$**

**TABEL 4.11**  
**UJI VALIDITAS KESOPANAN  $X_3$**

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Kesopanan ( $X_3$ )	X3.1	0,000	Valid
	X3.2	0,000	Valid
	X3.3	0,000	Valid
	X3.4	0,000	Valid
	X3.5	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa kuisisioner kesopanan ( $X_3$ ) dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* berada pada nilai yang signifikan

0,000<0,05 atau  $\alpha=5\%$ . Hal ini berarti bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuisioner penelitian, mampu menginterpretasikan variabel kesopanan.

#### d. Uji validitas Kinerja Pegawai Y

**TABEL 4.12**  
**UJI VALIDITAS KINERJA PEGAWAI Y**

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Kinerja Pegawai (Y)	Y1	0,000	Valid
	Y2	0,000	Valid
	Y3	0,000	Valid
	Y4	0,000	Valid
	Y5	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai (Y) dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* berada pada nilai yang signifikan 0,000<0,05 atau  $\alpha=5\%$ . Hal ini berarti bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuisioner penelitian, mampu menginterpretasikan variabel kecepatan, ketepatan, dan kesopanan.

#### 2) Uji Realiabilitas Cronbach Alpha

Menurut Sujarweni (2017:239) mengatakan bahwa reabilitas merupakan suatu ukuran kestabilan dan juga konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi dari suatu variabel dan kemudian disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji reabilitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *cronbach alpha*.

Sebuah kuisioner dapat dikatakan reliabel jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan besarnya signifikansi yaitu sebesar 5%. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidaknya dapat diketahui dengan melihat kriteria berikut ini :

- 1) <0,6 reliabilitasnya rendah
- 2) 0,6 – 0,79 reliabilitasnya dapat diterima
- 3) >0,8 reliabilitasnya baik

**TABEL 4.13**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**  
**RELIABILITY STATISTIC**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	20

Sumber: Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.12 di atas yang merupakan hasil dari perhitungan di atas variabel kecepatan, ketepatan, kesopanan, dan kinerja pegawai memiliki nilai Koefisien *Cronbach Alpha* > 0,811 yang dinyatakan reabilitasnya baik.

#### 4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk membuktikan bagaimana kecepatan, ketepatan, dan kesopanan terhadap kinerja pegawai secara parsial dan simultan. Berikut ini merupakan tabel hasil perhitungannya sebagai berikut :

**TABEL 4.14**  
**ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.967	5.753		2.254	.029
	Kecepatan (X1)	.340	.142	.152	.586	.009
	Ketepatan (X2)	.860	.156	.261	6.668	.002
	Kesopanan (X3)	.739	.141	.040	4.274	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Sumber : Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan dari tabel 4.12 yang merupakan hasil analisa regresi linear berganda berikut ini merupakan persamaan regresi sebagai interpretasinya sebagai berikut :

$$Y = 2,967 + 0,340 X_1 + 0,760 X_2 + 0,839 X_3$$

Berikutnya, berikut ini merupakan penjabaran dari persamaan diatas :

Berikutnya, berikut ini merupakan penjabaran dari persamaan diatas :

(a) = 2,967 merupakan konstanta ataupun keadaan saat variabel kinerja pegawai belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu kecepatan ( $X_1$ ), ketepatan ( $X_2$ ), dan kesopanan ( $X_3$ ). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kinerja pegawai ini tidak mengalami pengaruh positif dan signifikan

b1 = merupakan nilai koefisien dari regresi dari variabel kecepatan adalah 0,340. Menunjukkan bahwa variabel kecepatan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan kecepatan sebesar 0,340 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak di teliti pada penelitian ini

b2 = merupakan nilai koefisien dari regresi dari variabel ketepatan adalah 0,760. Menunjukkan bahwa variabel ketepatan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel ketepatan sebesar 0,760 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak di teliti pada penelitian ini

b3 = merupakan nilai koefisien dari regresi dari variabel kesopanan adalah 0,839. Menunjukkan bahwa variabel kesopanan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel kesopanan sebesar 0,839 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak di teliti pada penelitian ini.



Dari hasil persamaan regresi diatas, maka pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai adalah variabel kesopanan sebesar 0,839, variabel ketepatan sebesar 0,760, dan variabel kecepatan 0,340 yang paling rendah. Sementara untuk nilai tersebut dapat membuktikan bahwa variabel kesopanan dan ketepatan paling besar atau dominan mempengaruhi.

Hasil dari koefisien korelasi antara variabel (kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai, dan kinerja Pegawai) diketahui nilai koefisien determinasinya sebagai berikut :

**TABEL 4.15**  
**KOEFISIEN DETERMINASI**  
**MODEL SUMMARY**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.768	.511	.91564

a. Predictors: (Constant), Kecepatan (X1), Ketepatan (X2), Kesopanan (X3)

b. Dependent Variable : Kinerja Pegawai (Y)

Sumber : Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Dari hasil analisis diatas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menunjukkan hasil nilai koefisien determinasi sebesar 0,861. Hal ini berarti keseluruhan dari variabel bebas memiliki hubungan secara bersama-sama sebesar 86,1% terhadap variabel kinerja pegawai sedangkan sisanya sebesar 13,9% yang di pengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak ada pada penelitian ini.

#### 4.4 Pembuktian Hipotesis

##### 4.4.1 Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Berikut ini merupakan kriteria pengujiannya meliputi :

- 1) Jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh X terhadap Y secara individu;
- 2) Jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , artinya tidak terdapat pengaruh X terhadap Y secara individu

Penjelasan :

$$Df = n - k$$

$T_{tabel} = df = 53 - 2 = 51$  dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 0,05 dibagi 2 menjadi 0,025 Uji t yang digunakan ialah uji satu arah, maka  $t_{tabel}$  yang digunakan yaitu  $t_{0,05}(51)$ . Adapun titik persentasi distribusi t ke 51 yaitu 0,679

**TABEL 4.16**  
**HASIL UJI PARSIAL (UJI T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.967	5.753		2.254	.029
	Kecepatan (X1)	.340	.142	.152	.586	.009
	Ketepatan (X2)	.860	.156	.261	6.668	.002
	Kesopanan (X3)	.739	.141	.040	4.274	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Sumber : Data diolah berdasarkan BM SPSS Versi 25.0

Sebagaimana hasil Uji t di atas, berikut penjelasannya :

1. Dari hasil analisis data pada variabel kecepatan  $X_1$

Diketahui nilai signifikan untuk variabel kecepatan ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) adalah sebesar  $0,009 > 0,005$  dan nilai t hitung  $0,586 < 0,679 t_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima tetapi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)

2. Dari hasil analisis data pada variabel ketepatan  $X_2$

Diketahui nilai signifikan untuk variabel ketepatan ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) adalah sebesar  $0,002 < 0,005$  dan nilai t hitung  $4,668 > 0,679 t_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)

3. Dari hasil analisis data pada variabel kesopanan  $X_3$

Diketahui nilai signifikan untuk variabel kesopanan ( $X_3$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) adalah sebesar  $0,003 < 0,005$  dan nilai t hitung  $6,274 > 0,679 t_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)

#### 4.4.2 Hasil Uji F (Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Selain itu bisa dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model regresinya, berikut ini merupakan bentuk hipotesisnya :

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- 1) Jika besarannya nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka diketahui bahwa ada pengaruh X terhadap Y secara simultan
- 2) Jika besarannya nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada pengaruh X terhadap Y secara simultan

Penjelasan :

$$df (N_1) = K-1 = 3-1 = 2$$

$$df (N_2) = n-k = 53-2 = 51$$

adapun titik distribusi f yang didapatkan yaitu 3,18

**TABEL 4.17**  
**HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.994	3	.998	10.191	.003 <sup>b</sup>
	Residual	41.081	49	.838		
	Total	144.075	52			
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kecepatan (X1), Ketepatan (X2), Kesopanan (X3)						

Sumber: data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.16 maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kecepatan ( $X_1$ ), ketepatan ( $X_2$ ), dan kesopanan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap kinerja pegawai(Y) adalah nilai sig  $0,003^b < 0,005$  dan nilai  $f_{hitung} 10,191 > f_{tabel} 3,18$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1, H2, dan H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel  $X_1, X_2, X_3$  secara simultan terhadap Y

#### 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai dengan hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS versi 25.0. maka dapat diketahui secara parsial dari kedua variabel yang penulis teliti (karakteristik individu dan motivasi kerja) terdapat dua variabel yang pengaruhnya positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai . Berikut ini hasil berdasarkan analisis uji t :

##### 1) Variabel Kecepatan ( $X_1$ )

Nilai  $t_{hitung}$  dalam variabel kecepatan ( $X_1$ )  $t_{hitung}$  0,586 lebih kecil dibanding dengan  $t_{tabel}$  0,679 dengan tingkat signifikan 0,009 sehingga H1 dapat diterima. Kesimpulannya kecepatan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad Nur Alim (2013) dengan judul “Pengaruh Kecepatan, dan Tenaga Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar”. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Kecepatan dan Tenaga Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar

##### 2) Variabel Ketepatan ( $X_2$ )

Nilai  $t_{hitung}$  dalam variabel ketepatan ( $X_2$ )  $t_{hitung}$  6,668 lebih besar dibanding dengan  $t_{tabel}$  0,679 dengan tingkat signifikan 0,002 sehingga H2 dapat diterima. Kesimpulannya ketepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Devy Dayang Septiasari (2017) Pengaruh Disiplin Kerja dan Ketepatan terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan

bahwa Ketepatan dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### 3) Variabel Kesopanan ( $X_3$ )

Nilai  $t_{hitung}$  dalam variabel kesopanan ( $X_3$ )  $t_{hitung}$  4,274 lebih besar dibanding dengan  $t_{tabel}$  0,679 dengan tingkat signifikan 0,003 sehingga  $H_3$  dapat diterima. Kesimpulannya kesopanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Jeni Nata Liyas dan Reza Primadi (2017) Pengaruh Disiplin Kerja dan Kesopanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Perkreditan Rakyat. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa disiplin kerja dan kesopanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### 4) Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS Versi 25.0 seperti pada tabel 4.16 secara simultan tiga variabel yang penulis teliti (kecepatan, ketepatan, dan kesopanan) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis Uji  $F_{tabel}$ , dalam uji F Hitung adalah sebesar 10,191 sedangkan nilai  $f_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan 0,05% adalah sebesar 3,18. Karena  $f_{hitung}$  10,191 >  $f_{tabel}$  3,18 maka variabel (kecepatan, ketepatan, dan kesopanan) secara simultan berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh Ratih Dwi Kartikasari (2017) Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Asbes Cement Group. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara kecepatan, ketetapan, dan kesopanan pada PT Surya Asbes Cement Group

Semua jawaban responden yang ada pada pernyataan kuisioner pada variabel kinerja pegawai. Diketahui bahwa responden sudah melaksanakan tanggung jawab dan bisa menyelesaikan pekerjaan yang telah di tentukan oleh perusahaan



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu “Pengaruh Kecepatan, Ketetapan, dan Kesopanan terhadap Kinerja Pegawai”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dalam analisis data Data primer dan Data Sekunder. Dengan mengadakan wawancara narasumber dan membagikan kuisioner kepada seluruh pegawai Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar yang menjadi responden, dengan menggunakan metode slovin sehingga mendapatkan 53 sampel.

Hasil dari keseluruhan penelitian yang dibahas dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t, dari ketiga variabel (kecepatan, ketetapan, dan kesopanan) terdapat dua variabel mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yaitu ketetapan dan kesopanan kemudian terdapat satu variabel yang mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai yaitu kecepatan. Hal ini sesuai dengan hasil pernyataan kuisioner yang disebarkan oleh peneliti Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.
2. Berdasarkan uji f, bahwa variabel variabel (kecepatan, ketetapan, dan kesopanan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar.

#### 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan bagi pihak kampus terkait sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan yang baik maka dari itu pun hak perusahaan harus memperhatikan Kecepatan, Ketepatan, Kesopanan, sumber daya manusianya meliputi



pengetahuan, keterampilan, dan sikap sehingga dapat meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Manunggal Satu Atap Samsat Makassar.

2. Untuk lebih meningkatkan output pada Instansi sebaiknya pihak Instansi bersangkutan lebih meningkatkan lagi keterampilan yang dimiliki Pegawai.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Afandi.P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, konsep, dan indikator) Riau : Zanafa Publising.
- Agtovia Frimayasa & Administrasi, M. 2017. KONSEP DASAR DAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT ) PADA PERUSAHAAN. XVII(1), 65–71.
- Alfian Dody Firmansyah, 2016. Analisis perbandingan Trading Volume Activity dan Abnormal Return sebelum sesudah Stock split. Jurnal ilmu dan riset Manajemen, Vol 5, no 5.
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Armstrong, M and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development
- Atep Adya Barata. 2014. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cushway, Barry. 1994. Human Resource Management. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Deby, L. 2015. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep a6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya. (071116060).
- Donni Juni Priansa. 2017. Manajemen Kinerja Kepegawaian. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Devy Dayang Septiasari. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja dan Ketepatan Terhadap Kinerja.
- Febi Silvia. 2018. Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Jurnal Administrasi Negara.
- Firmansyah. 2016. Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pelayanan Prima.
- Follet, Mary Parker. 2007. Manajemen. Jakarta: Indeks

- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama.
- Enny Agustina. 2019. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*.
- Hadi Sutrisno. 2009. *Metodelogi Penelitian*, Andi Ofset, Yogyakarta obbins, Stephen, 2006, "Perilaku Organisasi", Prentice Hall, edisi kesepuluh Sabardini, 2006, "Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional", *Telaah Bisnis*, Vol.7, No.1.
- Harbani Pasolong. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan S.P, Malayu 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jimmy Arief Saud Parsaroan, S.T. 2017. *Prakorm Pertama BKPSDMD*.
- Latif Adin Raharya. 2016. *Jurnal Pelayanan Prima Di kantor Samsat Kota Semarang*.
- Lijan Poltak Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai; Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Masram & Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Sidoarjo. Zifatama publiser.
- M.Aulia Ramadani, M.Ridwan. Riduansyah Syafari. 2019. *Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor Samsat Banjarmasin II*.
- M. Faisal Baehaki. 2019. *Pelayanan Prima Adalah: Pengertian Menurut Para Ahli, Tujuan dan Contohnya*.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Murdi Lasriyanti Nggi. 2019. *Prinsip-Prinsip dan Standar Pelayanan Prima*.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu hal. 17.
- Pratomo & Akhsin Shaff. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, Ferri, JR, Jhonson, JL, & McCown, WG (1995).

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Sulastri. 2021. *Skripsi efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Makassar*.

Suminar, R. & Apriliawati, M. (2017). [ No Title ]. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136(1), 23–42.

Sutopo dan Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung : Nuansa.

Suyadi Prawirosentono. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

Whitmore, John. 1997. *Coaching Performance*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yusuf Abdul. 2021. *Pengertian Kuesioner Penelitian: Jenis, Isi dan Cara Membuat*.

Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

#### Sumber Skripsi:

Devy Dayang Septiasari. 2017. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Ketepatan terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda*. Skripsi Sarjana. Program Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman, Samarinda.

Jeni Nata Liyas dan Reza Primadi. 2017. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kesopanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Perkreditan Rakyat*. Skripsi Sarjana. Program Manajemen Perbankan Syariah. UIN Imam Bonjol, Padang.

Muhammad Nur Alim. 2013. “Pengaruh Kecepatan, dan Tenaga Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar”. Skripsi Sarjana. Program Ilmu Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin, Makassar.

Sumber Web:

<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882>

<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapersln810df14089full.pdf>

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/822/684>



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## KEUSIONER PENELITIAN

Lampiran : 1 (Satu) Set Kuesioner

Perihal : Permohonan Menjadi Responden

Kepada :

Yth, Bapak/Ibu Kantor Samsat Makassar.

Saya Yunike Putri 4518012151 mahasiswa tingkat akhir jurusan manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bosowa Makassar sedang melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (Samsat) Makassar**”. Kuesioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Saya ucapkan terimakasih atas kesedian Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hormat Saya,

Yunike Putri

## 1. PENTUJUK PENGISIAN

- a. Bacalah setiap pertanyaan dengan saksama.
- b. Isilah dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Bapak/Ibu.
- c. Berilah tanda ceklis ( ✓ ) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar
- d. Keterangan :

Simbol	Kategori	Nilai Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak setuju	1

## 2. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin :  
Laki-Laki  Perempuan
- c. Pendidikan Terakhir  
 SMA/SMK  DIII  Sarjana S1  S2
- d. Lama Bekerja  
1-3 Thn  4-6 Thn  7-9Thn  10 -15 Thn
- e. Usia  
 17-25 Thn  26-40 Thn  50 Thn



No	Kecepatan Waktu Pelayanan (X1)	Keterangan				
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai admistrasi kantor samsat makassar cepat dalam mencatat keluhan masyarakat.					
2	Pegawai kantor samsat makassar cepat dalam menginformasikan besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.					
3	Pegawai kantor samsat tidak berbelit-belit dalam pelayanan.					
4	Pegawai kantor samsat cepat dalam melayani masyarakat.					
5	Pegawai kantor samsat cepat dalam memproses berkas.					

No	Ketepatan (X2)	Keterangan				
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya taat terhadap aturan dan juga prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi					
2	Seluruh pekerjaan yang saya kerjakan dapat saya selesaikan dengan tepat waktu.					
3	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan cepat dan tidak menunda-nunda waktu.					
4	Saya membuat target waktu untuk menyelesaikan pekerjaan oleh instansi.					
5	Berdasarkan pada data absen saya datang dan pulang dengan tepat waktu.					

No	Kinerja Pegawai (Y)	Keterangan				
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.					
2	Saya mengerjakan tugas sesuai kemampuan saya.					
3	Saya selalu menjaga kerpihan dalam mengerjakan tugas.					
4	Saya mengerjakan tugas yang diberikan kepada saya dengan teliti					
5	Saya bertanggungjawab dengan hasil kerja saya.					

NO	X1					
	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TX1
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	4	5	24

8	4	5	5	4	5	23
9	4	5	5	5	5	24
10	4	5	5	4	5	23
11	4	5	5	4	5	23
12	4	4	5	4	5	22
13	5	4	5	4	5	23
14	5	5	4	4	4	22
15	5	5	5	4	4	23
16	4	5	4	4	4	21
17	5	5	4	5	4	23
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	4	5	5	24
20	5	4	5	5	5	24
21	5	4	5	5	5	24
22	5	4	5	5	5	24
23	5	4	5	5	5	24
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	5	5	4	23
26	4	5	5	5	4	23
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	5	4	24
29	4	5	4	5	4	22
30	4	5	4	5	5	23
31	4	5	4	5	5	23

32	4	5	4	4	5	22
33	5	5	5	4	5	24
34	5	5	5	4	5	24
35	5	4	5	4	5	23
36	5	4	5	5	4	23
37	5	4	5	5	4	23
38	5	4	5	5	4	23
39	4	4	5	5	4	22
40	4	4	5	5	5	23
41	4	4	5	5	5	23
42	4	5	4	5	5	23
43	4	5	4	5	5	23
44	5	5	4	5	5	24
45	5	5	4	5	5	24
46	5	5	4	5	5	24
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	5	5	5	23
49	4	4	5	4	5	22
50	4	5	5	4	5	23
51	4	5	5	4	4	22
52	4	5	5	4	4	22
53	5	5	5	4	4	23

X2					
X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	TX2
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	23
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	23

5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	4	24
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22
5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24
5	4	5	4	5	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
4	4	5	5	4	22

4	4	5	5	4	22
4	4	5	5	4	22
4	4	5	5	5	23
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	4	5	5	24

X3					
X3P1	X3P2	X3P3	X3P4	X3P5	TX3
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	4	24
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22
5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24

5	4	5	4	5	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
4	4	5	5	4	22
4	4	5	5	5	23
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
4	4	5	4	5	22
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23



5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	5	23
4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	23

Y					
YP1	YP2	YP3	YP4	YP5	TY
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22
5	5	5	4	5	24

5	5	5	4	5	24
5	4	5	4	5	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
4	4	5	5	4	22
4	4	5	5	5	23
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
4	4	5	4	5	22
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25

4	5	5	5	4	23
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	23
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	23

Your temporary usage period for IBM SPSS  
Statistics will expire in 4889 days.

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=X1P1 X1P2 X1P3 X1P4 X1P5 X2P1 X2P2  
X2P3 X2P4 X2P5 X3P1 X3P2 X3P3 X3P4 X3P5 YP1 YP2  
YP3

YP4 YP5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Notes

Output Created	12-AUG-2022 01:53:15	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		<pre> /VARIABLES=X1P1 X1P2 X1P3 X1P4 X1P5 X2P1 X2P2 X2P3 X2P4 X2P5 X3P1 X3P2 X3P3 X3P4 X3P5 YP1 YP2 YP3  YP4 YP5  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00

[DataSet1]

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	53	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	53	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	20

### REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) CIN(95)
/NOORIGIN
/DEPENDENT TY
/METHOD=ENTER TX1 TX2 TX3
/SCATTERPLOT=(TY , *ZPRED)
/SAVE PRED MCIN.

```

## Regression

### Notes

Output Created	12-AUG-2022 01:53:50	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.



Syntax		REGRESSION  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) CIN(95)  /NOORIGIN  /DEPENDENT TY  /METHOD=ENTER TX1 TX2 TX3  /SCATTERPLOT=(TY ,*ZPRED)  /SAVE PRED MCIN.
Resources	Processor Time	00:00:02.96
	Elapsed Time	00:00:04.00
	Memory Required	4272 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	192 bytes
Variables Created or Modified	PRE_1	Unstandardized Predicted Value
	LMCI_1	95% Mean Confidence Interval Lower Bound for TY
	UMCI_1	95% Mean Confidence Interval Upper Bound for TY

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX3, TX1, TX2 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: TY

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.768	.511	.91564

a. Predictors: (Constant), TX3, TX1, TX2

b. Dependent Variable: TY

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.994	3	.998	10.191	.003 <sup>b</sup>
	Residual	41.081	49	.838		
	Total	144.075	52			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX3, TX1, TX2

3,18

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.967	5.753		2.254	.029
	TX1	.340	.142	.152	.586	.009
	TX2	.860	.156	.261	6.668	.002
	TX3	.739	.141	.040	4.274	.003

a. Dependent Variable: TY

0,679

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1P1 X1P2 X1P3 X1P4 X1P5 TX1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

<b>Notes</b>		
Output Created		12-AUG-2022 01:56:06
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=X1P1 X1P2 X1P3 X1P4 X1P5 TX1
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00

### Correlations

		X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TX1
X1P1	Pearson Correlation	1	-.043	.080	.139	.051	.608**
	Sig. (2-tailed)		.760	.570	.320	.718	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1P2	Pearson Correlation	-.043	1	-.376**	-.120	-.073	.673**
	Sig. (2-tailed)	.760		.005	.391	.604	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1P3	Pearson Correlation	.080	-.376**	1	-.091	.047	.692**
	Sig. (2-tailed)	.570	.005		.517	.740	.000
	N	53	53	53	53	53	53

X1P4	Pearson Correlation	.139	-.120	-.091	1	.076	.495**
	Sig. (2-tailed)	.320	.391	.517		.587	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1P5	Pearson Correlation	.051	-.073	.047	.076	1	.522**
	Sig. (2-tailed)	.718	.604	.740	.587		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TX1	Pearson Correlation	.608**	.173	.292*	.495**	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.215	.034	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

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

#### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X2P1 X2P2 X2P3 X2P4 X2P5 TX2
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Correlations

Notes		
Output Created		12-AUG-2022 01:56:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS  /VARIABLES=X2P1 X2P2 X2P3 X2P4 X2P5 TX2  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00

## Correlations

		X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	TX2
X2P1	Pearson Correlation	1	-.132	.051	-.019	.112	.547**
	Sig. (2-tailed)		.347	.718	.890	.424	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2P2	Pearson Correlation	-.132	1	-.535**	-.176	-.261	.647**
	Sig. (2-tailed)	.347		.000	.207	.059	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2P3	Pearson Correlation	.051	-.535**	1	.076	.159	.579**
	Sig. (2-tailed)	.718	.000		.587	.254	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2P4	Pearson Correlation	-.019	-.176	.076	1	.009	.763**
	Sig. (2-tailed)	.890	.207	.587		.949	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2P5	Pearson Correlation	.112	-.261	.159	.009	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.424	.059	.254	.949		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TX2	Pearson Correlation	.547**	-.047	.379**	.463**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.737	.005	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53



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

## CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X3P1 X3P2 X3P3 X3P4 X3P5 TX3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

### Notes

Output Created	12-AUG-2022 01:56:46	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS  /VARIABLES=X3P1 X3P2 X3P3 X3P4 X3P5 TX3  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00

### Correlations

		X3P1	X3P2	X3P3	X3P4	X3P5	TX3
X3P1	Pearson Correlation	1	-.119	.103	.066	.113	.600**
	Sig. (2-tailed)		.396	.462	.640	.419	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X3P2	Pearson Correlation	-.119	1	-.430**	-.097	-.124	.633**
	Sig. (2-tailed)	.396		.001	.491	.375	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X3P3	Pearson Correlation	.103	-.430**	1	.004	.072	.544**

	Sig. (2-tailed)	.462	.001		.980	.608	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X3P4	Pearson Correlation	.066	-.097	.004	1	-.048	.644**
	Sig. (2-tailed)	.640	.491	.980		.732	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X3P5	Pearson Correlation	.113	-.124	.072	-.048	1	.497**
	Sig. (2-tailed)	.419	.375	.608	.732		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TX3	Pearson Correlation	.600**	.133	.344*	.444**	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.343	.012	.001	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

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

#### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=YP1 YP2 YP3 YP4 YP5 TY
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Correlations

Notes		
Output Created		12-AUG-2022 01:56:57
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS  /VARIABLES=YP1 YP2 YP3 YP4 YP5 TY  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00

### Correlations

		YP1	YP2	YP3	YP4	YP5	TY
YP1	Pearson Correlation	1	-.074	.117	.086	-.118	.540**
	Sig. (2-tailed)		.601	.405	.542	.400	.000
	N	53	53	53	53	53	53
YP2	Pearson Correlation	-.074	1	-.631**	-.183	-.226	.520**
	Sig. (2-tailed)	.601		.000	.190	.104	.000
	N	53	53	53	53	53	53
YP3	Pearson Correlation	.117	-.631**	1	-.074	.216	.626**
	Sig. (2-tailed)	.405	.000		.601	.121	.000
	N	53	53	53	53	53	53
YP4	Pearson Correlation	.086	-.183	-.074	1	.187	.540**
	Sig. (2-tailed)	.542	.190	.601		.180	.000
	N	53	53	53	53	53	53
YP5	Pearson Correlation	-.118	-.226	.216	.187	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.400	.104	.121	.180		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TY	Pearson Correlation	.540**	-.052	.326*	.540**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.712	.017	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

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

