

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN  
INTERNAL TERHADAP MOTIVASI KERJA PEGAWAI DINAS  
LINGKUNGAN HIDUP DKI JAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1)

**AULIA SAHARA**

**NIM: 64201631**

**UNIVERSITAS**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bina Sarana Informatika**

**2024**

# LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Sahara  
NIM : 64201631  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Bina Sarana Informatika dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 03 Juli 2024  
Yang menyatakan



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aulia Sahara', is written over a faint circular stamp of Universitas Bina Sarana Informatika.

Aulia Sahara

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aulia Sahara  
NIM : 64201631  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah penulis dengan judul "**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja**" merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh berdasarkan hasil PKL/Riset pada:

Nama Perusahaan : Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta  
Alamat : Jl. Mandala V No.67 1, Cililitan, Kramat Jati, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13640  
Waktu Pelaksanaan : 27 Mei – 28 Juni 2024

Penulis menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Bina Sarana Informatika, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 03 Juli 2024  
Yang menyatakan



Aulia Sahara

# LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aulia Sahara  
NIM : 64201631  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 30 Juli 2024

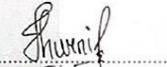
### PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Firstianty Wahyuhening, M.M.

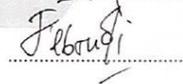


### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Murniyati, S.E., M.M.



Penguji II : Tri Lestari, S.E., M.M.



## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Motivasi Kerja”** adalah karya tulis asli Aulia Sahara dan bukan hasil terbitan, sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun keseluruhannya karya tulis ini tanpa seizing penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Aulia Sahara

Alamat : Jl. Dato Tonggara II RT.007/RW.011 No.20, Jakarta Timur 13510

No. Telp : 085719840804

E-mail : [auliasahara141@gmail.com](mailto:auliasahara141@gmail.com)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### MOTTO:

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Allah lah engkau berharap” (QS. Al-Insyirah, 6-8)**

Alhamdulillahirobbil’alamiin, puji syukur kepada Allah SWT atas karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dan pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Ari Gunarto dan Ibu Mahyuni yang telah memberikan pengorbanan segalanya untuk penulis, selalu memberi semangat, mengasihi penulis dengan cinta dan kasih sayang, serta tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkah.
2. Teruntuk diriku sendiri Aulia Sahara. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, sudah menepikan ego dan memilih kembali bangkit dan menyelesaikan ini semua, kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa sakitnya kamu terjatuh dan putus asa untuk bertahan. Tetaplah mencoba bangkit. Terimakasih banyak sudah bertahan untuk melanjutkan semuanya.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Motivasi Kerja”. Shalawat dan salam serta senantiasa selalu dicurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta umat muslim yang mengikuti ajarannya.

Tujuan penulisan skripsi pada program Sarjana ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literature yang mendukung penulisan ini. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengalami banyak hambatan, namun berkat bantuan dan doa, dukungan, bimbingan dan kerja sama dari berbagai pihak, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kepada Allah SWT SWT dengan mengucapkan rasa Syukur atas rahmat, karunia dan juga nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya Ibu dan Bapak terima kasih untuk menjaga, menyayangi, mendidik dan membimbing, serta selalu mendoakan penulis. Terima kasih karena selalu memberi dukungan, kerja keras dan perngobanannya. Maka dari itu gelar Sarjana ini penulis persembahkan untuk kalian.
3. Bapak Prof. Dr. Ir, Mochamad Wahyudi, M.Kom., M.M., M.Pd., IPU., Asean Eng selaku Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.

4. Ibu Dr. Ani Wijayanti, M.M., CHE selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Eka Dyah Setyaningsih, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Ibu Firstianty Wahyuhening Fibriany, S.TP., M.M selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan ilmu serta saran-saran kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada para saudara, uwa, dan sabahat-sabahat penulis terima kasih sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dan menyelesaikan Skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan kelas 64.8A.31 yang sudah membantu dalam proses pengerjaan Skripsi ini.
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan informasi dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka untuk itu penulis mohon kritik dan sarannya yang bersifat membangun dimasa yang akan datang. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 03 Juli 2024  
Penulis



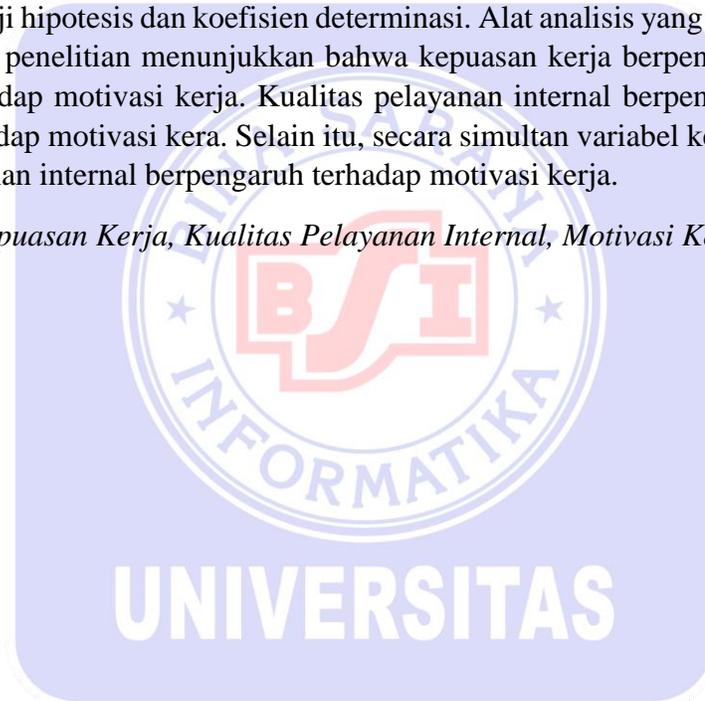
**Aulia Sahara**

## **ABSTRAK**

## **Aulia Sahara (64201631), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Motivasi Pegawai**

Di zaman yang semakin terhubung secara global dan persaingan ekonomi yang kian intensif, peran sumber daya manusia menjadi krusial dalam menjaga integritas dan ketahanan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif statistic untuk menginvestigasi hubungan antara variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal terhadap variabel motivasi kerja. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan sampel jenuh, sampel yang digunakan sebanyak 53 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pegawai Dinas Lingkungan Hidup. Teknik analisis yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Kualitas pelayanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Selain itu, secara simultan variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal berpengaruh terhadap motivasi kerja.

*Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan Internal, Motivasi Kerja*

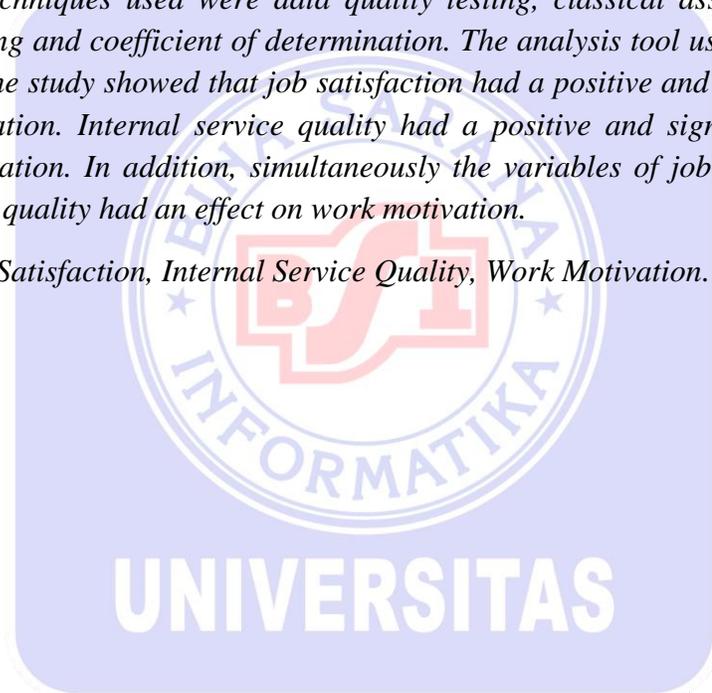


## **ABSTRACT**

**Aulia Sahara (64201631), The Effect of Job Satisfaction and Internal Service Quality on Employee Motivation**

*In an era of increasingly global connectivity and increasingly intense economic competition, the role of human resources is crucial in maintaining the integrity and resilience of an organization. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction and internal service quality on employee work motivation at the Environmental Service. This research method is a quantitative statistical method to investigate the relationship between job satisfaction variables and internal service quality on work motivation variables. The sampling technique used a non-probability sampling technique with saturated samples, the samples used were 53 samples. The data collection technique used a questionnaire distributed to employees of the Environmental Service. The analysis techniques used were data quality testing, classical assumption testing, hypothesis testing and coefficient of determination. The analysis tool used was SPSS 29. The results of the study showed that job satisfaction had a positive and significant effect on work motivation. Internal service quality had a positive and significant effect on employee motivation. In addition, simultaneously the variables of job satisfaction and internal service quality had an effect on work motivation.*

*Keywords: Job Satisfaction, Internal Service Quality, Work Motivation.*



**DAFTAR ISI**

<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Deskripsi Konseptual .....	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Internal .....	14
2.1.4 Motivasi Kerja .....	17
2.2 Penelitian yang Relevan.....	22
2.3 Kerangka Berfikir .....	23
2.4 Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian .....	28

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3.1	Variabel Independent .....	30
3.3.2	Variabel Dependent.....	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Wawancara.....	31
3.4.2	Kuesioner .....	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1	Karakteristik Responden.....	37
4.1.2	Deskripsi Data Penilaian.....	40
4.2	Uji Kualitas Data.....	43
4.2.1	Uji Validitas .....	43
4.2.1	Uji Reliabilitas .....	45
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.1	Uji Normalitas Data .....	46
4.3.2	Uji Multikolinearitas .....	48
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.3.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pengujian Hipotesis .....	51
4.4.1	Uji T (Parsial) .....	51
4.4.2	Uji F (Simultan) .....	53
4.5	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	55
4.5.1	Uji Determinasi Parsial .....	55
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi Simultan.....	56
4.6	Pembahasan hasil penelitian .....	56

4.6.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Kerja .....	57
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja .....	57
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja .....	57
4.7 Implikasi Penelitian .....	58
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>65</b>
<b>SURAT KETERANGAN RISET .....</b>	<b>66</b>
<b>BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Dua Faktor Herzberg .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 2 Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 4. 1 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Pengujian Karakteristik Usia .....	39
Tabel 4. 3 Pengujian Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	38
Tabel 4. 4 Pengujian Karakteristik Lama Bekerja .....	39
Tabel 4. 5 Pengujian Karakteristik Bagian Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Data Variabel Kepuasan Kerja .....	40
Tabel 4. 7 Hasil Data Variabel Kualitas Pelayanan Internal.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Data Variabel Motivasi Kerja.....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Internal .....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja .....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realiabilitas .....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 17 Uji T (Parsial) .....	52
Tabel 4. 18 Uji F (Simultan) .....	54
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi X1 terhadap Y .....	55
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi X2 terhadap Y .....	55
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi X1 dan X2 terhadap Y.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 Grafik P-plot Normalitas.....	47
Gambar 4. 2 Grafik P-plot Heteroskedastisitas.....	50
Gambar 4. 3 Distribusi F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Pernyataan Kuesioner Kepuasan Kerja .....	68
Lampiran A. 2 Pernyataan Kuesioner Kualitas Pelayanan Internal .....	69
Lampiran A. 3 Pernyataan Kuesioner Motivasi Kerja .....	70
Lampiran A. 4 Tabulasi Kepuasan Kerja.....	71
Lampiran A. 5 Tabulasi Kualitas Pelayanan Internal .....	73
Lampiran A. 6 Tabulasi Variabel Motivasi Kerja .....	75
Lampiran B. 1 Uji Validitas X1 .....	77
Lampiran B. 2 Uji Validitas X2.....	78
Lampiran B. 3 Uji Validitas Y .....	79
Lampiran B. 4 Uji Normalitas .....	80
Lampiran B. 5 Uji Multikolinearitas.....	81
Lampiran B. 6 Uji Heteroskedastisitas .....	81
Lampiran B. 7 Uji T-Parsial .....	82
Lampiran B. 8 Uji T-Simultan.....	82
Lampiran C. 1 R Tabel .....	83
Lampiran C. 2 T Tabel.....	84
Lampiran C. 3 F Tabel.....	85



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman yang semakin terhubung secara global dan persaingan ekonomi yang kian intensif, peran sumber daya manusia menjadi krusial dalam menjaga integritas dan ketahanan organisasi. Setiap entitas organisasi memiliki sasaran dan ekspektasi yang hendak diraih. Guna mewujudkan hal tersebut, diperlukan pemanfaatan optimal dari potensi sumber daya manusia yang dimiliki.

Dalam menjalankan tugas dan pekerjaan secara efektif, motivasi menjadi faktor krusial. Pegawai yang termotivasi tinggi cenderung dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik daripada mereka yang kurang termotivasi. Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk terlibat dalam kegiatan tertentu. Di samping itu, motivasi juga berfungsi sebagai dorongan yang mengarahkan, menggerakkan dan mengoptimalkan potensi sumber daya manusia menuju tujuan yang diinginkan. Tindakan seperti ini dapat menjadi unsur yang dapat mendorong motivasi kerja pegawai. Dengan adanya keterbukaan dan fleksibilitas dalam perusahaan, terutama sikap pimpinan yang senantiasa memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk berpendapat dan memberikan gagasan. (Abbas, 2023).

Menurut Thoha Dalam (Ansory, 2018) mendefinisikan Dalam intinya, perilaku manusia adalah tentang mencapai tujuan. Ini berarti bahwa kebanyakan tindakan yang kita lakukan didorong oleh keinginan untuk mencapai sesuatu yang bisa disebut motivasi.

Terkadang juga bisa menggunakan istilah lain seperti kebutuhan, keinginan, dorongan, semangat atau implus yang semuanya merujuk pada motivasi yang mendorong perilaku.

Kepuasan kerja merupakan komponen penting dalam motivasi kerja, perusahaan harus memastikan bahwa ini terukur dengan akurat. Tingkat kepuasan kerja karyawan merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan. Hal ini disebabkan oleh dampak positifnya terhadap peningkatan produktivitas, rasa tanggung jawab, kemampuan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh para pekerja.

Konsep pelayanan internal merujuk pada rangkaian aktivitas layanan yang dilakukan di dalam suatu perusahaan untuk mendukung pegawai atau unit lainnya agar dapat memberikan pelayanan eksternal secara efektif dan efisien kepada masyarakat (Rusvitawati, 2022). Dengan demikian, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, pemerintah harus memberikan dorongan motivasi kerja kepada mereka. Tingkat motivasi kerja yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai maka. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat bergantung pada tingkat kepuasan dan motivasi kerja mereka di lingkungan kerja (Poetri et al., 2020).

Salah satu unsur dalam organisasi pemerintahan ialah Dinas Lingkungan Hidup. Lembaga ini mengemban tugas guna menjalankan kebijakan-kebijakan terkait lingkungan, mencakup aspek perlindungan, pengelolaan, serta menjaga kebersihan lingkungan. Seorang direktur memimpin badan tersebut dan memiliki garis pelaporan langsung ke gubernur, dengan sekretaris daerah sebagai perantara dalam struktur hierarkinya.

Peran Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta sangat penting dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup di ibu kota Negara. Seperti, pengelolaan sampah, pengendalian pencemaran dan penataan ruang terbuka hijau dan itu adalah beberapa tugas penting yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup. Kualitas pekerja Dinas Lingkungan Hidup sangat bergantung pada kinerjanya. Salah satu komponen utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi mereka untuk bekerja.

Kurangnya semangat kerja di antara pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta tercermin dari indikator seperti tingkat absensi yang tinggi, produktivitas kerja yang rendah dan kualitas pelayanan internal yang kurang optimal. Penting bagi motivasi pegawai Dinas Lingkungan untuk meningkat agar dapat meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Di samping itu, ketidakpuasan kerja dalam lingkungan pelayanan internal kerja menjadi faktor utama yang menyebabkan lingkungan kerja yang buruk, terutama terkait dengan perubahan-perubahan konstan dalam peraturan. Hal ini menyebabkan pegawai merasa kewalahan dan harus terus beradaptasi.

Selain itu, kualitas pelayanan internal terkait fasilitas dan peralatan di Dinas Lingkungan Hidup kurang memadai untuk para pegawai, termasuk wifi dan fasilitas lainnya.

Penelitian mengenai dampak kepuasan kerja dan pelayanan internal terhadap motivasi kerja pegawai masih jarang dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa hasil penulisan menurut (Siwij, 2022) kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja, sedangkan menurut (Siregar, 2021) kepuasan kerja pegawai dapat memotivasi

pegawai secara positif dimana meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Menurut (Rusvitawati, 2022) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan internal terhadap kinerja karyawan dan juga terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. (Suddin et al., 2022) ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja.

Pada uraian diatas tentang kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal bahwa Tugas Skripsi ini dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal mempengaruhi motivasi kerja pegawai dalam suatu organisasi perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka Tugas Skripsi ini mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan internal terhadap motivasi kerja di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan pelayanan internal secara bersama-sama terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan internal terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan pelayanan internal secara bersama-sama terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Pejabat Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta:

Memberikan informasi tentang faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja pegawai, sehingga dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkannya dan Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan pelayanan internal yang baik untuk meningkatkan motivasi pegawai.

- b. Bagi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta:

Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya motivasi kerja dan bagaimana meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja dan Memberikan informasi tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi kerja mereka.

- c. Bagi Peneliti Lain:

Memberikan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai di sektor publik/pelayanan dan Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan motivasi kerja pegawai di sektor publik/pelayanan.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di salah satu instansi pemerintah yaitu, Dinas Lingkungan Hidup. Yang beralamat di JL Mandala V No.67 1 Cililian, Kramat Jati, Jakarta Timur. Ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian, serta lokasi tempat dilakukannya penelitian.

Variabel yang digunakan adalah Kepuasan Kerja (gaji, tunjangan, pekerjaan itu sendiri, peluang promosi, supervisi, rekan kerja) sebagai X1, Kualitas Pelayanan Internal (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) sebagai X2. Sedangkan Motivasi Kerja (prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kesempatan untuk maju) sebagai Y.

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah para pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif statistik. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Mei 2024 – Juni 2024.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami secara menyeluruh isi dari skripsi ini, diperlukan sistematika yang akan menjadi kerangka dan pedoman dalam penyusunan skripsi. Berikut adalah sistematika penulisannya:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari bentuk latar belakang mengenai kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja, rumusan masalah

skripsi, tujuan masalah, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang diterapkan dalam pengembangan sistem informasi. Komponen metode penelitian meliputi tinjauan studi terdahulu yang relevan dengan topic penelitian, serta landasan teori yang membahas konsep kepuasan kerja, kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab Metode Penelitian ini meliputi: Desain Penilaian, Populasi dan Sampel Penelitian, Definisi Operasi Variabel, Teknis Pengumpulan Data, Teknis Analisis Data.

## **BAB IV : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa. Baik dari secara kualitatif dan statistic. Serta pembahasan hasil penelitian agar tersusun dengan baik diklasifikasikan kedalam Hasil Penelitian dan Pembahasan.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis objektif. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak terlepas ditunjukkan untuk ruang lingkup penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Deskripsi Konseptual**

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

###### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut (Nuzulia, 2018) mendefinisikan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan individu-individu yang mengelola organisasi, baik dalam konteks organisasi maupun perusahaan dan dianggap sebagai asset yang memerlukan pelatihan dan pengembangan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah disiplin ilmu yang mempelajari cara efektif dan efisien mengelola hubungan serta peran sumber daya manusia atau tenaga kerja individu. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya tersebut guna mencapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Armstrong (2006) dalam *sejarah teori manajemen sumber daya manusia* (Richter et al., 2019) pemahaman yang dikemukakan Armstrong dapat ditafsirkan bahwa sumber daya manusia dianggap memiliki pendekatan strategis dan koheren dalam sistem manajemen asset organisasi yang paling luas berharga, setiap pegawai yang baik-baik secara pribadi maupun kolektif yang membantu mencapai tujuan organisasi.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bidang studi yang mengkaji bagaimana sebuah organisasi mencapai

tujuannya dengan mengelola proses penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi dan pemeliharaan karyawan oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

## **2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi. Sangat jelas bahwa manajer organisasi memainkan peran penting kunci dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk dikelola dengan baik (Amelia et al., 2022).

## **3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Secara konseptual, menurut pendapat Wulandari (2020) dalam (Andrian et al., 2022), terdapat 5 fungsi utama dalam manajemen pengelolaan dan pengendalian sumber daya manusia (MSDM), yaitu:

### **A. Fungsi Perencanaan.**

Strategi yang digunakan untuk merencanakan kebutuhan sumber daya manusia pengadaan, sumber daya manusia pengembangan, sumber daya manusia pelatihan, sumber daya pemeliharaan dan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

### **B. Fungsi Pengorganisasian.**

Penyusunan sumber daya manusia yang sudah direkrut dengan memasukkan mereka ke dalam struktur adalah fungsi pengorganisasian. Organisasi mengikuti daftar tugas yang diberikan kepada setiap sumber daya manusia.

### **C. Fungsi Pengarahan.**

Dalam peran pengarahan, manajer memastikan bahwa persepsi karyawan sama dan mendorong mereka untuk melakukan tugas sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik, efektif dan efisien.

### **D. Fungsi Kepemimpinan.**

Seseorang pemimpin memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan, memotivasi dan menggerakkan karyawan atau bawahan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Di samping itu, pemimpin juga memiliki tanggung jawab untuk mendorong karyawan agar melakukan inovasi atau perubahan yang dapat memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan.

### **E. Fungsi Pengendalian.**

Salah satu fungsi pengendalian adalah melakukan evaluasi untuk menilai apakah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, mengenai berbagai tujuan dan fungsi yang penting untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen sumber daya manusia memainkan peran yang signifikan dalam mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya.

## **2.1.2 Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional yang menyenangkan bagi seorang karyawan terkait dengan cara mereka melihat pekerjaan mereka. Organisasi yang tidak

dapat memberikan kepuasan kerja pada karyawannya akan menghadapi risiko produktivitas yang lebih rendah, tingkat turnover yang lebih tinggi dan tingkat kecelakaan kerja dan kesehatan mental yang lebih buruk (Sapar, 2022).

Menurut (Badriyah, 2019) menyatakan berbagai faktor mempengaruhi kepuasan kerja karyawan jika kebutuhan ini tidak terpenuhi dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berpotensi memicu perilaku yang negatif.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja diatas biasa disimpulkan bahwasannya Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bidang yang mempelajari bagaimana pekerjaan diatur, mulai dari pengangkatan, penerimaan, pengembangan, pembayaran gaji dan pemeliharaan karyawan oleh instansi atau perusahaan.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja**

Ada banyak pendapat yang diberikan oleh para ahli, tetapi umumnya tidak jauh berbeda. Beberapa ahli menyatakan pendapat berikut: Luthans dikutip (Umar, 2001) dalam *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Uyyun, 2021), untuk mengetahui komponen apa yang mempengaruhi Job Descriptive Index (JDI) dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seserang. Menurut Luthans, ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

### **1. Pembayaran yang mencakup gaji dan upah.**

Pembayaran yang adil dan kompetitif salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan kerja, pegawai yang merasa dibayar dengan cukup untuk kerja mereka akan lebih puas dengan pekerjaan mereka.

2. Pekerjaan itu sendiri.

Pekerjaan yang menarik, menantang dan menawarkan kesempatan untuk belajar dan berkembang.

3. Promosi pekerjaan.

Motivasi dan kebahagiaan di tempat kerja dapat meningkat ketika ada kesempatan untuk maju di karir.

4. Pengawasan atau supervise

Kebahagiaan kerja dapat meningkat dengan pengawasan yang baik dan membantu.

5. Rekan kerja.

Menjalin hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diatas, perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan kerja pegawainya harus mempertimbangkan semua faktor dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.

**3. Indikator-indikator kepuasan kerja**

Spector (Yuwono, 2005: 69) dalam (Badriyah, 2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan terhadap pekerjaan yang diniai. Ia mengidentifikasi Sembilan aspek kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Upah, jumlah dan persepsi tentang keadilan.
2. Promosi, kesempatan untuk promosi dan persepsi tentang keadilan dalam proses promosi.

3. Supervisi, keadilan dan kompetensi menajerial dari atasan.
4. Manfaat, asuransi liburan dan fasilitas yang lain.
5. Penghargaan kontigen, rasa hormat, pengakuan dan apresiasi.
6. Prosedur operasional, kebijakan, prosedur dan aturan organisasi.
7. Rekan kerja, hubungan dengan rekan kerja yang baik dan kompeten
8. Sifat pekerjaan, sejauh mana pekerjaan itu memuaskan atau tidak
9. Komunikasi, penerimaan informasi baik secara verbal maupun non-verbal di dalam organisasi.

Menurut Rivai (2011) dalam (Lawren & Ekawati, 2023) terdapat 5 indikator kepuasan kerja, di antaranya:

- a. Penghasilan (gaji).
- b. Sifat pekerjaan itu sendiri.
- c. Pengawasan.
- d. Kesempatan promosi.
- e. Hubungan dengan rekan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, indikator-indikator kepuasan kerja mencakup penghasilan (gaji), sifat pekerjaan itu sendiri, pengawasan, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Internal**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan Internal**

Kualitas pelayanan internal adalah jenis layanan dan fasilitas yang diberikan oleh penyedia layanan internal (manajemen) kepada karyawan termasuk dukungan manajemen,

pembagian tugas yang jelas, kebijakan, prosedur dan insentif (Wabang & Batilmurik, 2023).

Menurut (Ali et al., 2021) mengatakan bahwa kualitas adalah cara yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik. Menurut Hallowel (1996) dalam (Christi et al., 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan internal sebagai keadaan kepuasan karyawan sebagai pelanggan internal karena bagaimana mereka melihat layanan yang diberikan oleh penyedia layanan internal.

Menurut (Jamali & Nurwahidah, 2020) pelayanan antara pegawai di dalam suatu organisasi baik dalam di bidang pekerjaan yang serupa maupun lintas bidang, disebut sebagai pelayanan internal. Dalam konteks pelayanan internal ini, kerja sama antar pekerja sangat penting.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, pelayanan internal yang baik dapat membantu organisasi mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Internal**

Menurut (Jamali & Nurwahidah, 2020) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan internal suatu perusahaan, baik berdasarkan teori maupun penelitian sebelumnya, diantaranya:

1. Kemampuan kecerdasan emosional dari pegawai.
2. Ketersediaan sistem informasi yang ada.

Ketika pegawai dalam suatu organisasi memiliki tingkat kecerdasan emosional yang seimbang, mereka cenderung menunjukkan perilaku yang positif di tempat kerja dan lebih mampu bekerja sama dengan efektif.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik dalam tugas mereka.

### 3. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Internal

Kualitas pelayanan internal akan diteliti menggunakan indikator SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuramen (1988) dalam (Christi et al., 2022) yang memiliki 5 dimensi paling terkenal yaitu, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* juga relevan dengan kualitas pelayanan internal misal diantaranya :

1. Tangibility (Bukti Fisik).

Pegawai berharap tempat kerja mereka yang bersih, rapih dan nyaman.

2. Reliability (Keandalan).

Pembayaran gaji dan tunangan tepat waktu, perusahaan memenuhi janjinya, mengharapkan perlakuan yang konsisten dari atasan dan rekan kerja.

3. Responsiveness (Daya Tanggap).

Aksesibilitas layanan internal seperti layanan SDM dan layanan kesehatan dapat diakses dengan mudah, pertanyaan dan permintaan mereka ditangani dengan cepat dan efisien, fleksibilitas dan responsive perusahaan terhadap kebutuhan pegawai.

4. Assurance (Jaminan).

Kompetensi pimpinan dan rekan kerja yang berpengalaman dan terampil, tempat kerja yang aman dan nyaman.

#### 5. Empathy (Rasa Peduli).

Pegawai mengharapkan supervisor dan rekan kerja yang memahami perasaan mereka, penghargaan atas kontribusi dan prestasi mereka dan mendapatkan dukungan dari perusahaan saat mengalami kesulitan.

Berdasarkan penjelasan diatas, memenuhi syarat-syarat dari lima dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi dan kinerja pegawai yang ada pada gilirannya dapat berdampak positif pada kinerja keseluruhan.

### 2.1.4 Motivasi Kerja

#### 1. Pengertian Motivasi Kerja

Beberapa definisi motivasi menurut berbagai ahli yang disebutkan dalam (Ansory, 2018) adalah sebagai berikut :

1. G.R Terry mengatakan bahwa motivasi adalah dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu yang merangsangnya untuk bertindak.
2. French dan Raven mendefinisikan motivasi sebagai faktor yang mendorong seseorang untuk berperilaku, seperti menunjukkan perilaku tertentu.
3. Bernard Berelson dan Gary A. Stainer, menyebutkan bahwa motivasi meliputi semua kondisi mental dan psikologis yang memberikan energy untuk mengarahkan perilaku dan memenuhi kebutuhan yang memberikan kepuasan.

4. Ernest J. McCormick mendeskripsikan motivasi kerja sebagai kondisi yang mempengaruhi dan mendorong seseorang untuk mempertahankan perilaku yang relevan dengan lingkungan kerja.

Berdasarkan pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan semangat tinggi dan menggunakan semua kemampuan, keterampilan untuk yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

## 2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja

Dalam upaya memotivasi pegawai, terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat motivasi kerja mereka, baik itu berasal dari dalam faktor internal maupun dari lingkungan sendiri.

Menurut (Kasman & Prima, 2021) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dapat dibedakan menjadi 2 kategori, yakni :

### 1. Faktor Eksternal

#### a. Gaya kepemimpinan.

Cara pemimpin dalam memimpin dan memotivasi pegawai.

#### b. Lingkungan.

Budaya dan nilai-nilai organisasi serta lingkungan kerja secara keseluruhan.

#### c. Kompetensi.

Kesempatan pegawai untuk menggunakan dan mengembangkan kompetensinya dalam pekerjaan.

#### d. Tuntutan perkembangan.

Kemampuan pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan perusahaan.

e. Pembinaan karir

Kesempatan pegawai untuk maju dan berkembang dalam karirnya.

2. Faktor Internal

a. Kemampuan kerja.

Kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan pekerjaan, memperoleh dan memahami informasi baru, mengembangkan ide-ide baru dan inovatif dan mampu menyelesaikan masalah yang ada ditempat kerja.

b. Semangat kerja.

Keinginan pegawai untuk bekerja dan menyelesaikan tugas dengan penuh semangat, tingkat partisipasi dan komitmen pegawai terhadap pekerjaannya dan kemampuan untuk berusaha meskipun ada kesulitan.

c. Tanggung jawab.

Memahami peran dan tanggung jawabnya ditempat kerja, berkomitmen untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan bersedia menerima konsekuensi.

d. Rasa kebersamaan dalam kehidupan kelompok.

Menjalin hubungan yang positif dan mendukung sesama rekan kerja, menciptakan rasa ikatan dan kebersamaan untuk mencapai tujuan bersama dan saling membantu, mendukung satu sama lain.

e. Prestasi.

Mencapai hasil yang optimal dalam pekerjaannya, merasa puas dan bangga atas hasil dan terus belajar untuk menjadi lebih baik dalam pekerjaannya.

f. Produktifitas kerja.

Seberapa efektif pegawai menyelesaikan tugas, efektif mereka dalam melakukan pekerjaan yang tepat dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugasnya.

Tabel 2. 1 Teori Dua Faktor Herzberg

Faktor Higiene	Faktor Satifines
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaji</li> <li>• Kondisi kerja</li> <li>• Hubungan dengan rekan kerja</li> <li>• Hubungan dengan bawahan</li> <li>• Hidup pribadi</li> <li>• Status</li> <li>• Keamanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerja itu sendiri</li> <li>• Tanggung jawab</li> <li>• Pengakuan</li> <li>• Kemajuan</li> <li>• Pertumbuhan</li> <li>• Prestasi</li> </ul>

Menurut Teori Dua Faktor Herzberg, organisasi harus mempertimbangkan faktor motivasi dan hygiene untuk meningkatkan motivasi kerja. Faktor motivasi meningkatkan kepuasan kerja dan mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras, sedangkan faktor hygiene dapat mencegah ketidakpuasan kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.

### 3. Indikator-Indikator motivasi kerja

Menurut (Ayudia et al., 2020) teori dua faktor Herzberg digunakan untuk mengukur motivasi kerja. Faktor Intrinsik meliputi prestasi, pengakuan, sifat pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan peluang untuk kemajuan. Sementara itu, faktor ekstrinsik mencakup gaji, peraturan, promosi, supervisi, hubungan rekan kerja dan keamanan kerja.

Namun dalam melakukan penelitian ini hanya menggunakan Faktor Instrinsik karena faktor ini dapat membentuk motivasi yang kuat dan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan bergairah. Berikut beberapa indikator Intrinsik motivasi kerja sebagai berikut:

1. Prestasi.

Rasa ingin mencapai tujuan dan target yang ditetapkan dalam pekerjaan, keinginan untuk menunjukkan kemampuan dan kebutuhan untuk merasakan pencapaian dan kemajuan dalam berkarir.

2. Penghargaan.

Apresiasi atas hasil kerja yang baik, penghargaan yang diberikan dapat berupa materil maupun non-materil dan adil, transparan dalam memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik.

3. Pekerjaan itu sendiri.

Ketertarikan, rasa senang dan puas atas pekerjaan dan tugas-tugas yang diberikan dan pekerjaan yang menantang dan memberikan kesempatan untuk terus berkembang.

4. Tanggung jawab.

Memiliki rasa percaya diri dan keyakinan untuk menyelesaikan tugas-tugas dan berkontribusi bagi perusahaan/instansi dan rasa tanggung jawab atas hasil kerja.

5. Kesempatan untuk maju.

Keinginan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan dan kesempatan-kesempatan peluang yang diberikan perusahaan/instansi seperti pelatihan kompetensi dan promosi terkait jabatan.

Berdasarkan uraian diatas, indikator-indikator motivasi kerja mencakup pencapaian, pengakuan, sifat pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan peluang untuk kemajuan.

## 2.2 Penelitian yang Relevan

Tabel 2. 2  
Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Persamaan & Perbedaan	Temuan/Hasil Penelitian
1	(Siwij, 2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng	Dependent: Motivasi Kerja  Independent: Kepuasan Kerja	Meneliti Pengaruh variable kepuasan kerja terhadap motivasi kerja. Jurnal ini tidak menggunakan variable pelayanan internal.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran yang signifikan dalam menentukan motivasi kerja. Namun, motivasi kerja juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ketidakpuasan kerja lebih sering disebabkan oleh kurangnya pengakuan terhadap hasil kerja yang diraskan oleh aparat desa.
2	(Siregar, 2021)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pegawai kelurahan	Dependent: Motivasi Kerja  Independent: Kepuasan Kerja	Meneliti pengaruh variable kepuasan kerja dan motivasi kerja. Jurnal ini menggunakan analisis jalur (path analysis) yang digunakan guna mengetahui sebab akibat dengan tujuan menerangkan pengaruh langsung/tidak	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai berhubungan dengan motivasi pegawai, dimana peningkatan kepuasan kerja pegawai dapat meningkatkan motivasi pegawai.

				langsung variable eksogen dan endogen.	
3	(Rusvitawati, 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Di PT NS Tractor	Dependent: Motivasi Kerja Independnt: Kualitas Pelayanan Internal	Meneliti pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja Jurnal ini tidak menggunakan variable kepuasan kerja. Dan menggunakan metode kuantitas.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	(Suddin et al., 2022)	Pengaruh kemampuan dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja melalui kinerja pegawai	Dependent: Motivasi Kerja melalui Kinerja Pegawai Independent: Kemampuan dan Kepuasan Kerja	Jurnal ini tidak menggunakan variable kualitas pelayanan internal. Meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja.	Kinerja pegawai dapat berperan sebagai perantara antara kepuasan kerja dan motivasi kerja.  Ex: Variabel kepuasan kerja dengan indikator target capaian.
5	(Poetri et al., 2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai	Dependent: Kepuasan Kerja Independent: Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja	Jurnal ini menambahkan variable kinerja sebagai hubungan terhadap kepuasan kerja pegawai. Meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai	Pelayanan yang berkualitas berhubungan signifikan dengan kinerja dan juga berhubungan dengan kepuasan kerja. Namun, tidak terapat hubungan signifikan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja.

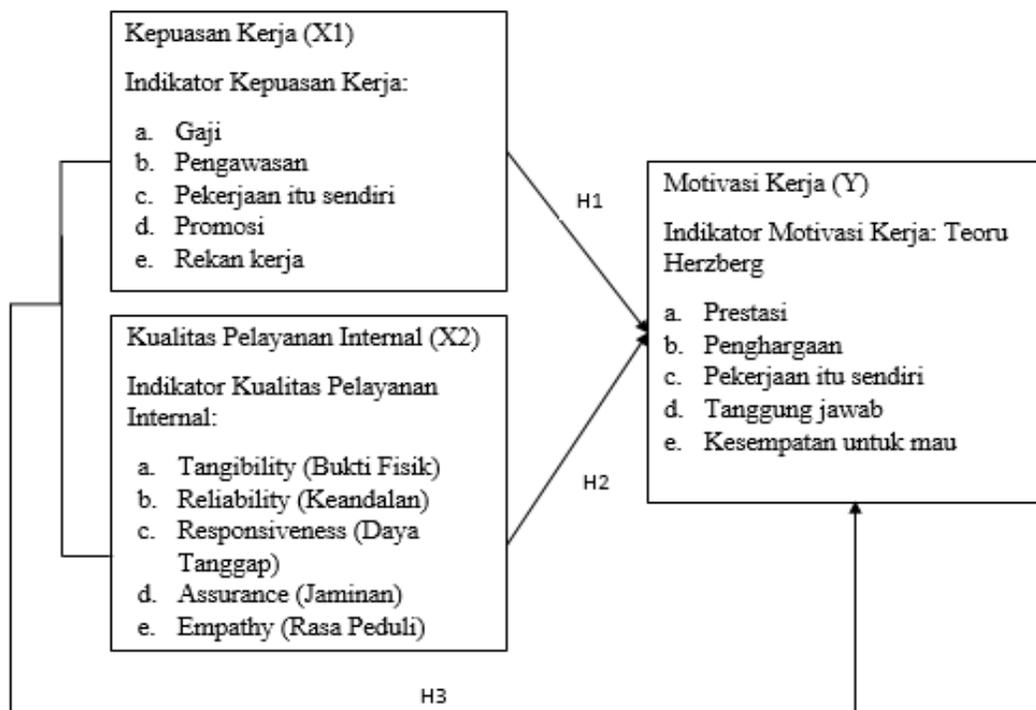
### 2.3 Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup dengan tujuan memberikan gambaran yang terstruktur dan komprehensif. Berikut

adalah kerangka pemikiran yang menjadi pedoman utama penelitian ini. Untuk mempermudah penyusunan skripsi, berikut ini adalah skema kerangka pemikiran yang dapat digunakan oleh penulis.

Menurut (Syahputri et al., 2023) kerangka berpikir adalah dasar untuk berpikir yang menggabungkan teori dengan fakta, observasi dan penelitian kepustakaan yang akan menjadi dasar penelitian. Untuk mendapatkan jawaban atas masalah kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan hubungan antara variable yang diteliti.

Berdasarkan dengan pemikiran di atas maka dapat diilustrasikan dalam kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berfikir di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja akan dilihat dari beberapa faktor:
  - a. Gaji, dilihat dari seberapa cukup pegawai dalam menjalankan pekerjaan mereka dengan upah yang semestinya.
  - b. Pengawasan, dilihat dari kebahagiaan kinerja yang baik dan dapat membantu.
  - c. Pekerjaan itu sendiri, dilihat dari seberapa menantang kesempatan untuk terus belajar dan berkembang.
  - d. Promosi, dilihat dari kesempatan dalam bekerja untuk kemajuan dalam berkarir.
  - e. Rekan kerja, dilihat dari menjalin hubungan baik dalam lingkungan kerja.
2. Kualitas Pelayanan Internal dilihat dari beberapa faktor,
  - a. Tangibility/beban fisik, dilihat dari tempat kerja dalam kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan.
  - b. Reliability/keandalan, dilihat dari perusahaan/intansi memenuhi dalam pembayaran gaji dan tunjangan tepat waktu.
  - c. Responsiveness/daya tanggap, dilihat dari mendapat kemudahan dan cepat dalam layanan SDM, layanan kesehatan dan fleksibilitas perusahaan/instansi terhadap pegawai.
  - d. Assurance/jaminan, dilihat dari kompetensi pimpinan dan pegawai dalam berpengalaman.
  - e. Empathy/rasa peduli, dilihat dari rasa memahami perasaan rekan kerja dan mendapat penghargaan atas kontribusi dan prestasi dan dukungan dari pimpinan dan rekan kerja.
3. Motivasi Kerja dilihat dari beberapa faktor,

- a. Prestasi, dilihat dari pencapaian tujuan dan target dan rasa ingin menunjukkan kemampuan dan bakat diri.
- b. Penghargaan, dilihat dari apresiasi atas hasil kerja yang baik, pengakuan dan dedikasi yang diberikan oleh pegawai dan penghargaan yang adil dan transparan.
- c. Pekerjaan itu sendiri, dilihat dari ketertarikan sebuah pekerjaan yang dilakukan, rasa puas dalam menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaan yang sesuai minat, bakat dan kemampuan karyawan.
- d. Tanggung jawab, dilihat dari rasa tanggung jawab atas hasil kerja dan kesempatan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan.
- e. Kesempatan untuk maju, dilihat dari sikap keinginan untuk maju dan mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan, dan kesempatan-kesempatan untuk pengembangan diri dan karir.

#### **2.4 Hipotesis**

(Jannah, 2016) Hipotesis adalah asumsi logis atau perluasan dari hipotesis sebelumnya yang telah diuji validitasnya sebelum diterapkan pada data baru. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>0</sub> : Tidak berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap Motivasi kerja pegawai.
- H<sub>1</sub> : Diduga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.
- H<sub>0</sub> : Tidak berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja pegawai.

- H2 : Diduga Kualitas pelayanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.
- H0 : Tidak berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja pegawai.
- H3 : Diduga Kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal berpengaruh simultan terhadap motivasi kerja pegawai.

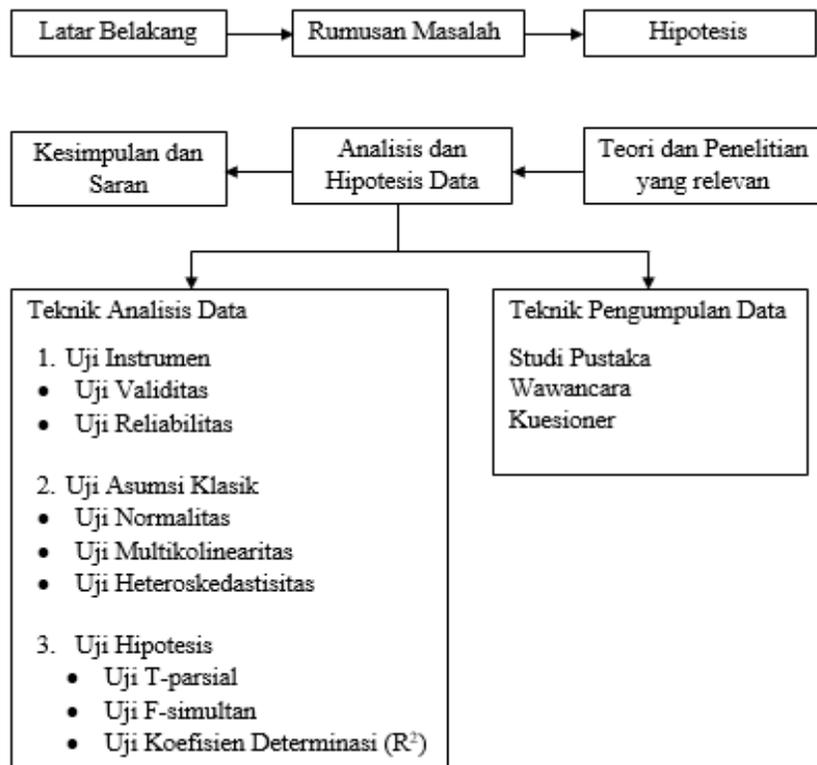


# BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menelaah hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan metode penelitian statistik kuantitatif. Menurut (Hermawan & Amirullah, 2016) desain penelitian memiliki fondasi berupa desain yang berfungsi sebagai panduan utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Tujuan penelitian ini ialah guna mengidentifikasi variabel X yang mempunyai pengaruh terhadap variabel Y:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Hasil penelitian pada struktur tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif statistik merupakan metode yang digunakan guna menguji hipotesis menggunakan data statistik. Dalam studi ini, pendekatan tersebut diterapkan guna mengevaluasi pengaruh kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta

## **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

### **3.2.1 Populasi**

Menurut (Abubakar, 2020) Populasi ialah kesemestaan obyek kajian, baik itu perorangan maupun suatu wilayah. Populasi juga disebut dunia, ialah jumlah unit analisis dimana karakteristiknya direpresentasikan. Oleh karena itu, populasi penelitian ialah seluruh sumber data, subjek penelitian atau lokasi dimana data dikumpulkan. Populasi riset ini akan meneliti 53 pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

### **3.2.2 Sampel**

Menurut (Abubakar, 2020) Sampel dapat menjadi komponen dari lingkungan penelitian atau pilihan dari keseluruhan lingkungan penelitian. Penelitian dilakukan guna memperluas hasil penelitian. Sampel penelitian ini ialah di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

### **3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui metod non-probability sampling. Sampling jenuh digunakan sebagai metode pengambilann sampel. Menurut (Sugiyono, 2019) metode pengambilan sampel jenuh menunjukkan nilai sampel.

Karena menambah jumlah apapun tidak akan merubah representasi populasi, sampel jenuh juga disebut sampel maksimum. Pengambilan sampel yang ditetapkan ialah pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

Hasil penelitian pada riset ini perhitungan diatas, maka dapat diketahui jumlah sampel ialah 53. Maka, responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ada 53 pegawai di Dinas Lingkungan Hidup.

### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

(Jannah, 2016) (Jannah, 2016) definisi operasional menyajikan elaborasi komprehensif mengenai variabel-variabel yang dikaji, meliputi konseptualisasi, karakteristik, nomenklatur serta instrument dan teknik pengukuran yang diimplementasikan termasuk skala pengukuran. Tujuan dari definisi operasional ialah guna memudahkan dan memastikan peneliti dapat melakukan pengumpulan, pengukuran dan analisis data secara efektif dengan membatasi luas variabel dan menyamakan persepsi.

#### **3.3.1 Variabel Independent**

Menurut (Sugiyono, 2019) Variabel bebas atau independen merupakan elemen yang memberikan pengaruh atau mengakibatkan perubahan pada variabel terikat. Pada riset ini, Kepuasan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan Internal (X2) berperan sebagai variabel independen.

### 3.3.2 Variabel Dependent

Menurut (Sugiyono, 2019) variabel dependen, juga dikenal sebagai kriteria atau konsekuen, ialah variabel dependen yang terpengaruhi oleh variabel independen.

Dalam riset ini, Motivasi Kerja (Y) berperan sebagai variabel dependen.

**Tabel 3. 1 Definisi Variabel**

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Kerja X1	Kepuasan kerja dapat dijelaskan sebagai tingkat kepuasan kerja pegawai dalam mempertimbangkan semua faktor dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaji</li> <li>2. Pekerjaan itu sendiri</li> <li>3. Pengawasan</li> <li>4. Promosi</li> <li>5. Beban kerja</li> </ol>	<i>Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan Internal X2	Kualitas pelayanan internal dapat dijelaskan sebagai pelayanan yang baik dalam membantu organisasi mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibility (Bukti fisik)</li> <li>2. Realibility (Keandalan)</li> <li>3. Resonsiveness (Daya tanggap)</li> <li>4. Assurance (Jaminan)</li> <li>5. Empathy (Rasa peduli)</li> </ol>	<i>Likert</i>
3	Motivasi Kerja Y	Motivasi kerja dapat dijelaskan sebagai dorongan pegawai dalam melakukan tugas yang diberikan dengan semangat tinggi dan menggunakan kemampuan keterampilan untuk menciptakan tujuan yang ingin digapa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestasi</li> <li>2. Penghargaan</li> <li>3. Pekerjaan itu sendiri</li> <li>4. Tanggung jawab</li> <li>5. Kesempatan untuk maju</li> </ol>	<i>Likert</i>

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2019) teknik pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam proses penelitian, mengingat esensi utama dari sebuah studi adalah perolehan informasi. Dalam konteks ini, penulis mengandalkan tiga metode utama untuk mengakuisisi data: studi pustaka, wawancara, serta kuesioner.

#### 3.4.1 Studi Pustaka

Menurut (Munandar, 2020) tinjauan literatur atau studi pustaka melibatkan serangkaian aktivitas, mulai dari penelusuran, pengkajian, interpretasi hingga evaluasi berbagai sumber informasi dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang sedang dikaji.

### **3.4.2 Wawancara**

Menurut (Sugiyono, 2019) Wawancara ialah metode pengumpulan informasi melalui dialog antara dua pihak, digunakan guna mengidentifikasi masalah penelitian dan memperoleh perspektif mendalam dari responden. Dalam studi ini, wawancara dilakukan dengan pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

### **3.4.3 Kuesioner**

Pengumpulan data dalam riset ini dilakukan melalui instrument kuesioner yang mengadopsi skala likert sebagai metode pengukuran. Skala ini memungkinkan pengukuran pendapat, sikap, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial tertentu. Menurut (Sugiyono, 2019) Melalui skala Likert, dapat dilakukan pengukuran kuantitatif terhadap persepsi individu atau kelompok terhadap suatu isu. Pendapat responden diwakili dalam pernyataan kuesioner dengan skala 1-5. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui google form yang ditujukan kepada pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2019) Analisis data mengindikasikan bahwa terdapat korelasi antara tingkat kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal memiliki

pengaruh dengan motivasi kerja. Studi ini memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 29 dan Microsoft excel untuk pengelolaan data. Proses analisis mencakup beberapa tahapan: uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### **3.5.1 Uji Kualitas Data**

#### **1. Uji Validitas**

Menurut (Hermawan & Amirullah, 2016) uji validitas dilaksanakan tujuan mengevaluasi efektivitas instrumen pengukuran dalam mengukur variabel-variabel penelitian. Koefisien Cronbach Alpha dimanfaatkan guna mengevaluasi validitas dan realibilitas setiap skala observasi. Pengujian validitas menggunakan metode korelasi item-total. Adapun guna uji validitas, kriteria pengambilan keputusan ialah  $r$  hitung guna setiap pertanyaan harus  $> (0,05)$ . Karena nilai  $r < (0,05)$  Item yang memiliki korelasi rendah dengan variabel yang diteliti dianggap valid.

#### **2. Uji Realibilitas**

Menurut (Sugiyono, 2019) uji realibilitas menentukan kredibilitas hasil kuesioer. Uji realibilitas mengacu pada data yang perlu diketahui pada saat diteliti tidak langsung ditemukan validitasnya. Jika data realibel, maka data cenderung valid dalam hal tingkat konsistensi pada jangka waktu tertentu.

Secara internal, realibilitas instrument dapat diuji dengan melihat seberapa konsisten suatu elemen dengan metode tertentu. Analisis Cronbach's Alpha digunakan guna menghitung reliabilitas tes pada riset ini, sehingga jika nilai koefisien  $> (0,60)$  maka instrumen tersebut sangat reliabel.

### **3.5.2 Uji Asumsi Klasik**

## 1. Uji Normalitas

Menurut (Pasaribu, 2022) Uji normalitas diaplikasikan guna memverifikasi distribusi normal variabel dan residu dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan probability plot, dengan interpretasi bahwa jika titik-titik data pada grafik mengikuti garis diagonal, asumsi normalitas terpenuhi. Data dianggap berdistribusi normal. Maka interpretasi hasil pengujian: Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , sedangkan nilai  $\leq 0.05$  mengindikasikan distribusi tidak normal yang memerlukan penyesuaian.

## 2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Yaldi et al., 2022) Uji multikolinieritas bertujuan guna mengidentifikasi bagaimana masing-masing variabel berkorelasi atau berhubungan satu sama lain. Variabel independen dianggap tidak orthogonal jika terdapat korelasi di antaranya. Sebaliknya, variabel independen dinyatakan tidak berkorelasi jika nilai korelasinya nol. Multikolinearitas dianggap tidak terjadi jika variance inflation factor (VIF) tidak melebihi 10.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Pasaribu, 2022) Uji heteroskedastisitas bertujuan mendeteksi varians residual yang signifikan antar observasi independen dalam model regresi. Model yang ideal bersifat homoskedastis. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika nilai signifikansi  $> 0.05$ . Jika nilai signifikansi  $\leq 0.05$ , diperlukan tindakan perbaikan seperti transformasi data.

### 3.5.3 Uji Hipotesis

#### 1. Uji T-parsial.

Menurut (Pasaribu, 2022) uji t digunakan guna mengukur pengaruh individual variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% guna menentukan signifikansi pengaruh koefisien regresi variabel independen. Kriteria keputusan uji t:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:
  - a.  $H_a$  diterima terdapat pengaruh yang signifikan.
  - b.  $H_o$  ditolak terdapat pengaruh yang tidak signifikan.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:
  - a.  $H_a$  ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan.
  - b.  $H_o$  diterima karena memiliki pengaruh yang tidak signifikan.

## 2. Uji F-simultan.

Menurut (Pasaribu, 2022) Uji F mengevaluasi pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0,05. Analisis melibatkan perbandingan F-hitung dengan F-tabel, menggunakan nilai alpha 0,6 dengan mempertimbangkan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan. Kriteria keputusan uji f:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $F \text{ value} < \alpha$  maka:
  - a.  $H_a$  diterima karena berpengaruh signifikan.
  - b.  $H_o$  ditolak karena tidak berpengaruh yang tidak signifikan.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F \text{ value} > \alpha$  maka:
  - a.  $H_a$  ditolak karena tidak berpengaruh signifikan.
  - b.  $H_o$  diterima karena berpengaruh yang tidak signifikan.

### 3.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Pasaribu, 2022) koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan persentase hubungan antar variabel. Dalam riset ini,  $R^2$  mengindikasikan kontribusi variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan internal ( $X_2$ ) terhadap motivasi kerja ( $Y$ ). Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1.  $R^2 = 1$  menunjukkan prediksi sempurna, sedangkan  $R^2 = 0$  menunjukkan tidak ada pengaruh. Koefisien determinasi dihitung dengan rumus  $KD = R^2 \times 100\%$ .



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta, melibatkan 53 responden melalui kuesioner. Analisis statistik meliputi gambaran umum, karakteristik responden, variabel penelitian, uji kualitas data, uji metode dan uji hipotesis klasik. Penelitian menggunakan software SPSS versi 29.

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Hasil penelitian di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta dipaparkan sebagai berikut:

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4. 1

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	23	43.3%
Perempuan	30	56.6%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil dari table 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden riset ini ialah perempuan (56,6%), sementara laki-laki sebesar (43,3%).

##### 2. Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia.

Tabel 4. 2

Pengujian Karakteristik Usia

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
18-25 Tahun	3	5.7%
25-35 Tahun	26	49.1%
35-45 Tahun	16	30.2%
> 45 Tahun	8	15%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 53 responden terdapat empat kelompok usia responden yaitu, 3 orang berusia 18-25 tahun dengan presentase (5.7%), 26 orang berusia 24-35 tahun dengan presentase (49.1%), lalu 16 orang berusia 35-45 tahun dengan presentase (30.2%) dan 8 orang berusia > 45 tahun memiliki presentase (15%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tabel 4. 3

#### Pengujian Karakteristik Pendidikan Terakhir

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
SMA/SMK	7	13.2%
D3	7	13.2%
S1	34	64.2%
S2	5	9.4%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 53 responden, dapat dilihat data pendidikan terakhir pegawai di Dinas Lingkungan Hidup menunjukkan pendidikan terakhir SMA/SMK dan D3 memiliki frekuensi 7 dan presentase (13.2%),

terdapat 34 orang berpendidikan terakhir S1 dengan presentase (64.2%) dan 5 orang dengan pendidikan S2 berpresentase (9.4%).

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.

Tabel 4. 4

##### Pengujian Karakteristik Lama Bekerja

<b>Lama Bekerja</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<1 Tahun	1	1.9%
1-5 Tahun	20	37.7%
6-10 Tahun	13	24.5%
10-15 Tahun	13	24.5%
> 15 Tahun	6	11.3%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.4 diatas, dengan 53 responden dan dapat dilihat kategori 1-5 tahun terbanyak 20 orang dengan presentasi (37.7%).

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan.

Tabel 4. 5

##### Pengujian Karakteristik Bagian Pekerjaan

<b>Bagian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sekretariat	13	24.5%
Bidang Tata Lingkungan	10	18.9%
Bidang Pengawasan dan Penataan Hukum	8	15.1%
Bidang Pengendali Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	7	13.2%

Bidang Pengurangan dan Penanganan Sampah	5	9.4%
Bidang Pengelola Sampah dan Limbah B3	5	9.4%
Bidang Peran Serta Masyarakat Data dan Informasi	5	9.4%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada table 4.5 di atas, riset ini menggunakan 53 responden dan dapat dilihat bagian-bagian di Dinas Lingkungan Hidup menunjukkan bagian sekretariat memiliki frekuensi paling banyak yaitu, 13 dengan presentase 24.5%.

#### 4.1.2 Deskripsi Data Penilaian

Pada riset ini nilai statistik dan sampelnya tinggi oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Memberikan gambaran umum tentang sebaran data ialah tujuan dari uraian dan hasil riset ini. Data yang disajikan ialah data mentah yang telah diproses melalui teknik kuantitatif statistik dan kuesioner dibagikan kepada 53 pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta mulai 13 juni hingga 24 juni Hasil penelitian pada metode pengumpulan kuesioner yang digunakan peneliti dan juga menggunakan software Statistical Product and Service Solution SPSS 29 guna menghitung rata-rata dari data yang peneliti deskripsikan, seperti yang tertera dalam table berikut:

Tabel 4. 6

Hasil Data Variabel Kepuasan Kerja

No	Pernyataan (X1)	Mean
1	Saya merasa instansi memberika tunjangan sudah baik.	3,15
2	Saya merasa instansi sudah menghargai dan mengakui kinerja saya	3,15
3	Pekerjaan saya memiliki kesempatan untuk lebih belajar dan mengembangkan keterampilan baru	3,23
4	Saya merasa pekerjaan saya memberikan rasa pencapaian dan makna bagi saya.	3,15
5	Instansi memiliki peluang yang jelas untuk promosi dan kemajuan karir pegawai.	3,06
6	Saya merasa proses promosi di instansi sudah adil dan transparan.	2,98
7	Saya sudah melakukan interaksi sesame rekan kerja dengan baik	3,30
	<b>Total</b>	<b>25,17</b>
	<b>Rata-rata Total</b>	<b>3,60</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.6 tersebut, data tanggapan tentang variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai total yaitu 25,17 dan rata-rata total kepuasan kerja yaitu 3,60. Pertanyaan yang mendapat skor mean tertinggi ialah pertanyaan ke-7, yaitu: “Saya sudah melakukan interaksi sesame rekan kerja dengan baik” dengan skor 3,30. Sedangkan pertanyaann yang mendapat skor mean terendah ialah pertanyaan ke-6, yaitu: “Saya merasa proses promosi di instansi sudah adil dan transparan” dengan skor mean sebesar 2,98.

Tabel 4. 7

Hasil Data Variabel Kualitas Pelayanan Internal

No	Pernyataan (X2)	Mean
1	Fasilitas dan peralatan kerja yang disediakan instansi sudah memadai dan terawat dengan baik	2,96
2	Informasi dan komunikasi internal diinstansi berjalan dengan lancar dan efektif	3,09
3	Pegawai merasa respon instansi mudah untuk mendapatkan bantuan dan informasi yang dibutuhkan pegawai	3,13

4	Pertanyaan dan permintaan pegawai direspon dengan cepat dan tepat.	3,02
5	Saya merasa aman dan nyaman bekerja diinstansi ini.	3,15
6	Saya merasa yakin bahwa instansi berkomitmen untuk kesejahteraan pegawai.	3,13
7	Instansi menunjukkan rasa peduli terhadap kebutuhan dan masalah pribadi pegawai	3,04
8	Saya merasa instansi menciptakan lingkungan kerja yang positif dan suportif terhadap pegawai	3,13
	<b>Total</b>	<b>24,55</b>
	<b>Rata-rata Total</b>	<b>3,06</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.7 tersebut, data tanggapan tentang variabel kualitas pelayanan internal menunjukkan nilai total yaitu 24,55 dan rata-rata total kepuasan kerja yaitu 3,06. Pertanyaan yang mendapat skor mean tertinggi ialah pertanyaan ke-5, yaitu: “Saya merasa aman dan nyaman bekerja diinstansi ini” dengan skor 3,15. Sedangkan pertanyaan yang mendapat skor mean terendah ialah pertanyaan ke-1, yaitu: “Fasilitas dan peralatan kerja yang disediakan instansi sudah memadai dan terawat dengan baik” dengan skor mean sebesar 2,96.

Tabel 4. 8

#### Hasil Data Variabel Motivasi Kerja

No	Pernyataan (Y)	Mean
1	Saya merasa bahwa sistem penilaian kinerja di perusahaan adil dan transparan.	3,21
2	Instansi sangat menghargai prestasi kerja pegawai.	3,13
3	Instansi sudah menetapkan penghargaan yang memberikan motivasi pegawai untuk bekerja lebih baik.	3,00
4	Saya merasa pekerjaan memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan bakat secara maksimal.	3,09
5	Saya merasa saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.	3,32
6	Saya merasa saya memiliki cukup sumber daya dan dukungan untuk menyelesaikan tanggung jawab.	3,17

	<b>Total</b>	<b>18,92</b>
	<b>Rata-rata Total</b>	<b>3,15</b>

Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.8 tersebut, data tanggapan tentang variabel motivasi kerja menunjukkan nilai total yaitu 18,92 dan rata-rata total kepuasan kerja yaitu 3,15. Pertanyaan yang mendapat skor mean tertinggi ialah pertanyaan ke-5, yaitu: “Saya merasa saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.” dengan skor 3,32. Sedangkan pertanyaan yang mendapat skor mean terendah ialah pertanyaan ke-3, yaitu: “Instansi sudah menetapkan penghargaan yang memberikan motivasi pegawai guna bekerja lebih baik” dengan skor 3,00

## 4.2 Uji Kualitas Data

### 4.2.1 Uji Validitas

Analisis korelasi Pearson dapat dilakukan guna memeriksa keabsahan data survei. Pada penelitian ini nilai  $r$  hitung dibandingkan dengan nilai  $r$  pada tabel. Derajat kebebasan =  $n-2$ ,  $n$  = jumlah sampel, maka  $(df) = 2-53 = 51$ , nilai tabel  $r$  ialah 0,2706. Jika nilai  $r >$  nilai tabel  $r$  maka data alat dianggap valid. Namun jika nilai  $r <$  nilai  $r$  pada tabel maka perangkat dianggap tidak valid. Hasil uji validasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9

Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Variabel (X1)	Item	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja	X1.1	0,703	0,2706	Valid
	X1.2	0,851	0,2706	Valid

X1.3	0,727	0,2706	Valid
X1.4	0,796	0,2706	Valid
X1.5	0,853	0,2706	Valid
X1.6	0,738	0,2706	Valid
X1.7	0,685	0,2706	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa, semua data yang terdapat dalam variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai  $r >$  nilai  $r$  tabel, yaitu 0,2706. Pertanyaan dengan nilai  $r$  tertinggi ialah X1.2 dengan nilai sebesar 0,851, sementara pernyataan dengan nilai  $r$  terendah ialah X1.7 terdapat nilai sebesar 0,685. Maka, dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan tentang keputusan kerja dapat diterima dan data ini layak dalam riset ini.

Tabel 4. 10

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Internal

Variabel (X2)	Item	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Internal	X2.1	0,734	0,2706	Valid
	X2.2	0,856	0,2706	Valid
	X2.3	0,740	0,2706	Valid
	X2.4	0,836	0,2706	Valid
	X2.5	0,637	0,2706	Valid
	X2.6	0,690	0,2706	Valid
	X2.7	0,826	0,2706	Valid
	X2.8	0,830	0,2706	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa, semua data yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan internal menunjukkan nilai  $r >$  nilai  $r$  tabel, yaitu 0,2706. Pertanyaan dengan nilai  $r$  tertinggi ialah X2.2 dengan nilai sebesar 0,856, sementara pernyataan dengan nilai  $r$  terendah ialah X2.5 terdapat

nilai sebesar 0,637. Maka, dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan mengenai kualitas pelayanan internal dianggap valid dan data ini layak dalam riset ini.

Tabel 4. 11  
Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja

Variabel (Y)	Item	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
Motivasi Kerja	X2.1	0,787	0,2706	Valid
	X2.2	0,818	0,2706	Valid
	X2.3	0,807	0,2706	Valid
	X2.4	0,738	0,2706	Valid
	X2.5	0,443	0,2706	Valid
	X2.6	0,680	0,2706	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.11 tersebut dapat terlihat bahwa, semua data yang terdapat dalam variabel motivasi kerja menunjukkan nilai  $r >$  nilai  $r$  tabel, yaitu 0,2706. Pertanyaan dengan nilai  $r$  tertinggi ialah X2.2 dengan nilai sebesar 0,818, sementara pernyataan dengan nilai  $r$  terendah ialah X2.5 terdapat nilai sebesar 0,443. Maka, dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan mengenai motivasi kerja dianggap valid dan data ini layak dalam riset ini.

#### 4.2.1 Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dapat digunakan guna mengetahui seberapa reliable suatu variabel penelitian. Jika nilai cronbac alpha lebih dari 0,6 dan lebih dekat dengan nilai satu, variabel penelitian dianggap reliabel. Hasil berikut ialah hasil pengujian reliabilitas pada variabel kepuasan kerja, kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja dapat dilihat pada dibawah ini

Tabel 4. 12  
Hasil Uji Realiabilitas

Variabel	Uji Reliabilitas		
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standard Reliability</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,878	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Internal	0,899	0,6	Reliabel
Motivasi Kerja	0,808	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.12 tersebut, terlihat bahwa standar realibilitas yang diinginkan ialah sebesar 0,6. Variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,878, dan variabel kualitas pelayanan internal sebesar 0,899 dan variabel motivasi kerja sebesar 0,808. Maka, dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut memenuhi standar reliabilitas yang diharapkan yaitu melebihi nilai 0,6 dan dianggap reliabel dalam riset ini.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ialah serangkaian tes yang dilakukan sebelum melakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan. Bertujuan guna memastikan bahwa model regresi yang dibuat sudah memenuhi persyaratan yang diperlukan. Uji asumsi klasik mencakup pengujian normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pengujian dalam penelitian menggunakan SPSS versi 29.

#### 4.3.1 Uji Normalitas Data

Distribusi data dinilai melalui uji normalitas menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai Asymp

Sig (2-tailed) > 0,05. Hasil uji normalitas menunjukkan normalitas distribusi data, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13  
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04237695
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.071
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

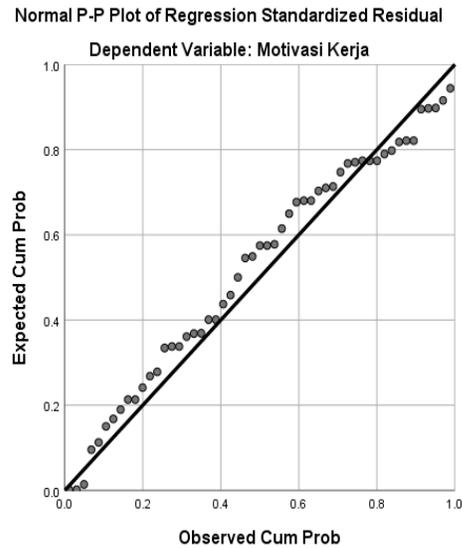
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah dengan SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.13 tersebut terlihat hasil dan diperoleh nilai sigifikansi 0,178 semua variabel seperti kepuasan kerja, kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja memiliki nilai Asymp Sig > 0,05. Maka, data yang digunakan pada riset ini menunjukkan distribusi yang normal.

Dalam pengujian uji normalitas menggunakan grafik scatterplot adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Grafik P-plot Normalitas



Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada gambar grafik P-plot menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara merata di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis diagonal tersebut. Pola mengindikasikan bahwa data memenuhi asumsi distribusi normal.

#### 4.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mengidentifikasi adanya korelasi linear yang kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik idealnya seharusnya terbebas dari masalah ini. Nilai VIF yang melebihi 10 mengindikasikan adanya multikolinearitas dalam model. Hasil uji selengkapnya dapat disajikan dalam tabel dibawah:

Tabel 4. 14

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.749	2.050		2.805	.007		
Kepuasan Kerja	.344	.102	.443	3.357	.002	.619	1.617
Kualitas Pelayanan Internal	.228	.097	.309	2.340	.023	.619	1.617

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja  
 Sumber: Output SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.14 tersebut, bahwa dari semua variabel yaitu, kepuasan kerja, kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja memiliki nilai VIF yaitu 1.617. Hasil uji menunjukkan tidak terdapat hubungan linier yang sempurna antar variabel bebas, sehingga masalah multikolinearitas dapat dianggap telah teratasi.

#### 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memeriksa konsistensi varian residual antar observasi. Model regresi yang baik menunjukkan homoskedastisitas. Jika variasi residual konstan maka modelnya homoskedastisitas, tetapi jika variasinya tidak sama maka modelnya univariat. Model regresi yang ideal ialah yang mendeminstrasikan kestabilan varian residual. Hasil uji selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4. 15  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t			
1 (Constant)	-1.216	1.239		-.982	.331		
Kepuasan Kerja	.071	.062	.199	1.151	.255	.619	1.617
Kualitas Pelayanan Internal	.035	.059	.103	.595	.555	.619	1.617

a. Dependent Variable: Abs\_Res  
 Sumber: Output SPSS 29 (2024)

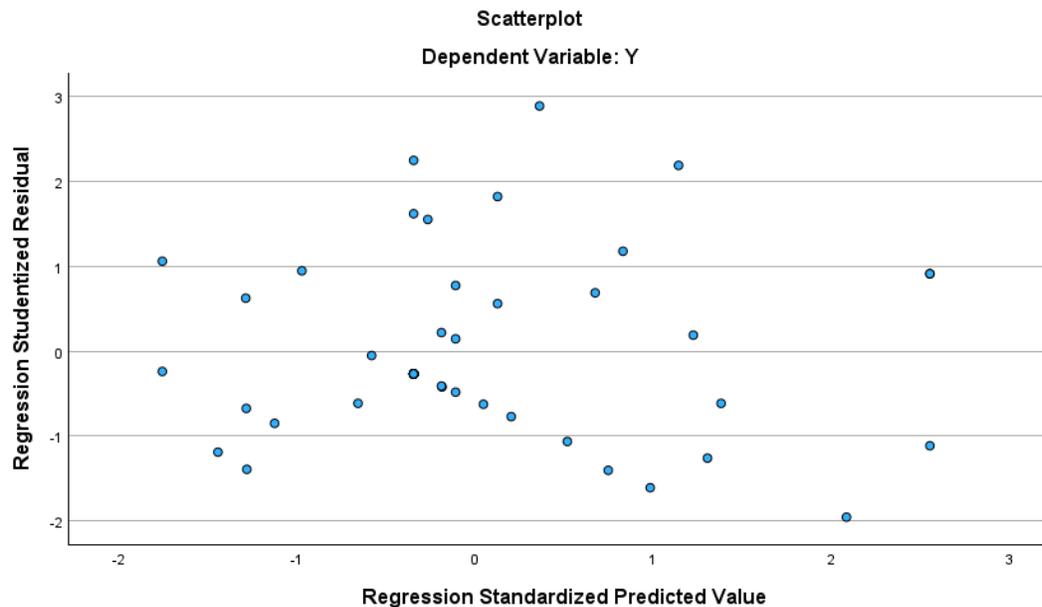
Hasil penelitian pada tabel 4.15 diatas, maka dari semua variabel yaitu, kepuasan kerja, kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja maka heteroskedastisitas tidak mengindikasikan adanya masalah.

Dalam pengujian uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot dengan kriteria pengujiannya ialah sebagai berikut:

- a. Penyebaran titik-titik data yang acak mengindikasikan bahwa varians error relative konstan guna semua pengamatan.
- b. Adanya pola gelombang pada grafik scatterplot menunjukkan bahwa varians error cenderung meningkat atau menurun seiring dengan perubahan nilai variabel independen.

Hasil uji heteroskedastisitas yang menggunakan metode grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar yang disertakan dibawah:

Gambar 4. 2 Grafik Scatterpot Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah oleh SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada grafik P-plot sebelumnya menunjukkan bahwa titik-titik data pada model ini mengikuti pola distribusi normal yang diharapkan, tanpa adanya penyimpangan yang signifikan.

#### 4.3.4 Pengujian Hipotesis

Uji T-parsial dan F-simultan dipilih sebagai metode analisis guna menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam riset ini, metode pengujian hipotesis yang digunakan guna mengevaluasi hipotesis-hipotesis berikut:

##### 1. Uji T (Parsial)

Uji parsial dilakukan guna menentukan apakah variabel (X) memiliki pengaruh parsial terhadap variabel (Y). Dengan tingkat kepercayaan 5%, dasar

pengambilan keputusan statistik membandingkan dan nilai t-hitung dengan t-tabel (2.00856). Hasil perbandingan ini akan menunjukkan hasil penelitian signifikan secara statistik.

Dari hasil pengujian statistik, peneliti dapat mengambil keputusan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh variabel x terhadap y jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau nilai t hitung melebihi nilai kritis.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau nilai t hitung tidak melebihi nilai kritis, maka tidak dapat pengaruh yang signifikan.

Tabel 4. 16

Uji T (Parsial)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.749	2.050		2.805	.007
	Kepuasan Kerja	.344	.102	.443	3.357	.002
	Kualitas Pelayanan Internal	.228	.097	.309	2.340	.023

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.17 tersebut maka dapat dinyatakan dalam beberapa poin sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai signifikansi guna pengaruh X1 terhadap Y yang diperoleh sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3.357 > t$  tabel 2.008, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti  $H_1$  diterima atau terdapat pengaruh antara variabel X (kepuasan kerja) terhadap variabel Y (motivasi kerja).
2. Berdasarkan nilai signifikansi guna pengaruh X2 terhadap Y yang diperoleh  $0,023 > 0,05$  dan nilai t hitung  $2.340 > t$  tabel 2.008, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti  $H_1$  diterima atau terdapat pengaruh X2 (kualitas pelayanan internal) terhadap variabel Y (motivasi kerja).

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F diterapkan guna mengevaluasi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Dengan tingkat signifikansi 5%, dimana nilai F yang  $< 0,05$  menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Kesimpulan pengujian ini Hasil penelitian pada nilai F pada tabel Anova dengan tingkat signifikansi 0.05. Rincian uji F ialah sebagai berikut:

1. Jika nilai sig F  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai sig F  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak cukup bukti guna menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 17

Uji F (Simultan)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.511	2	55.255	21.386	.000 <sup>b</sup>
	Residual	129.187	50	2.584		
	Total	239.698	52			

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Internal, Kepuasan Kerja

Sumber: Output SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.18 diatas, terdapat nilai f hitung yaitu 21.386. Nilai signifikansi yang didapat  $0,000 < 0.05$ . Maka, model regresi berganda ini dapat diterima dan variabel independen seperti kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu motivasi kerja. Dalam riset ini, perbandingan antara nilai F tabel dan F hitung ialah sebagai berikut: tingkat signifikansi  $0.05$  ( $\alpha=5\%$ ) dan nilai  $n = 53$ , diperoleh nilai sebagai berikut:

1.  $df1 = k - 1 + 3 - 1 = 2$
2.  $df2 = n - k = 53 - 3 = 50$ , nilai F tabel yang dihasilkan ialah 3.18

Hasil penelitian pada hasil yang didapat, maka nilai F hitung sebesar 21.386 dan nilai signifikansi 0,000 yang dimana  $< 0.05$ . Maka dapat diperoleh keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian bahwa

kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal memiliki pengaruh secara simultan terhadap motivasi kerja.

#### 4.5 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana variabel independen bersama-sama mampu memberikan penjelasan terhadap variabel dependen secara simultan. Berikut hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah:

##### 4.5.1 Uji Determinasi Parsial

1. X1 (Kepuasan kerja) terhadap Y (Motivasi kerja)

Tabel 4. 18  
Hasil Koefisien Determinasi X1 terhadap Y

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 <sup>a</sup>	.402	.390	1.676

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

Sumber: Output SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.19 tersebut, nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.402, artinya bahwa variabel X1 (kepuasan kerja) mempengaruhi variabel Y (motivasi kerja) sebesar 39%, sedangkan 61% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar riset ini.

2. X2 (Kualitas pelayanan internal) terhadap Y (Motivasi kerja)

Tabel 4. 19  
Hasil Koefisien Determinasi X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.583 <sup>a</sup>	.340	.327	1.762

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Internal  
 Sumber: Output SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.20 tersebut, terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0.340, artinya bahwa variabel X2 (kualitas pelayanan internal) mempengaruhi variabel Y (motivasi kerja) sebesar 34% sedangkan 66% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

#### 4.5.2 Uji Koefisien Determinasi Simultan

Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja

Tabel 4. 20  
 Hasil Koefisien Determinasi X1 dan X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.461	.439	1.607

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Internal, Kepuasan Kerja  
 Sumber: Output SPSS 29 (2024)

Hasil penelitian pada tabel 4.21 tersebut, terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0.461, artinya variabel X1 (kepuasan kerja) dan X2 (kualitas pelayanan internal) mempengaruhi variabel Y (motivasi kerja) sebesar 46,1%, sedangkan 53,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar riset ini.

#### 4.6 Pembahasan hasil penelitian

Tujuan utama riset ini ialah guna menyajikan gambaran dan temuan yang diperoleh dari distribusi kuesioner kepada responden.

#### **4.6.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Kerja**

Berdasarkan hasil uji t, kepuasan kerja dan indeks motivasi kerja menunjukkan nilai signifikan  $<0,002 < 0,05$ . Nilai t hitung diperoleh sebesar  $3,357 > 2,008$ . Oleh karena itu hipotesis diterima dan ditolak, artinya kepuasan kerja mempengaruhi motivasi kerja sampai batas tertentu.

Hasil riset ini sejalan dengan temuan riset ini dengan sebelumnya yang dilakukan oleh (Siregar, 2021) dengan judul pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pegawai kelurahan. Temuan ini memperkuat argument bahwa peningkatan kepuasan kerja secara signifikan dapat mendorong peningkatan motivasi kerja

#### **4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja**

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja diperoleh  $0,023 > 0,05$ . Nilai t hitung  $2,340 > 2,008$ . Oleh karena itu, hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan internal secara parsial tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja.

#### **4.6.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap Motivasi Kerja**

Hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 21.386 dengan tingkat nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung 21.386 lebih

besar dari nilai tabel 3.18 dan tingkat signifikansi 0,000 yang dimana  $< 0.05$ . Oleh karena itu, keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal memiliki pengaruh secara simultan berpengaruh terhadap motivasi kerja.

#### **4.7 Implikasi Penelitian**

Hasil riset ini memberikan implikasi yang kuat bawa dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawai, maka secara tidak langsung akan meningkatkan motivasi kerja. Guna mencapai hal tersebut, Dinas Lingkungan Hidup dapat melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian pada pengamatan dari hasil pengisian kuesioner, instansi pada Dinas Lingkungan Hidup telah menunjukkan langkah yang baik dalam memberikan kesempatan kepada pegawai guna belajar dan mengembangkan keterampilan baru. Namun, perlu perbaikan lebih lanjut dalam memberikan kejelasan terkait promosi dan kemajuan karier pegawai di Dinas Lingkungan Hidup.
- b. Dengan adanya kualitas pelayanan internal di instansi dapat berpengaruh pada evaluasi kualitas pelayanan internal di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Hasil penelitian pada hasil pengamatan dari kuesioner, pegawai di instansi menganggap bahwa ada kurangnya kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah pribadi pegawai serta fasilitas yang disediakan instansi dianggap kurang memadai.

- c. Lalu, instansi perlu lebih memperhatikan kebutuhan yang pantas bagi pegawai. Jika pegawai merasa bahwa kualitas pelayanan internal kurang optimal, maka motivasi kerja di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta dapat meningkat dan baik.

#### **4.8 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Keterbatasan waktu dan proses penyebaran kuesioner dalam waktu yang terbatas, dimana penyebaran kuesioner harus disesuaikan dengan jadwal dan tidak semua pegawai dapat berpartisipasi karena beberapa sedang menjalani tugas dinas atau bekerja di lapangan.
2. Riset ini hanya melibatkan pegawai di satu dinas lingkungan hidup saja sehingga hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke dinas lingkungan hidup lainnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kepuasan pegawai jasa lingkungan DKI Jakarta dan kualitas pelayanan internal berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai. Hasil riset ini mempunyai beberapa hasil, sebagai berikut:

1. Analisis uji t untuk variabel kepuasan kerja terhadap motivasi kerja menghasilkan nilai signifikansi 0,002, yang lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung 3,357 juga melebihi t tabel 2,008. Berdasarkan hasil ini, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja.
2. Uji t untuk variabel kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja menunjukkan nilai signifikansi 0,023, yang lebih besar dari 0,05. Nilai t hitung 2,340 melebihi t tabel 2,008. Hasil ini mengindikasikan penerimaan  $H_a$  dan penolakan  $H_0$ , membuktikan bahwa kualitas pelayanan internal memiliki dampak terhadap motivasi kerja.
3. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 21,386 dengan signifikansi 0,000, yang kurang dari 0,05. Temuan ini mendukung penerimaan model regresi berganda, mengindikasikan bahwa variabel independen (kepuasan kerja dan kualitas pelayanan internal) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (motivasi kerja).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian yang telah disampaikan, penelitian ini memberikan saran kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Peneliti berikutnya dapat memperluas faktor lain yang berpotensi dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Peneliti juga dapat memeriksa komponen lain yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan internal terhadap motivasi kerja.
2. Guna penelitian berikutnya dengan menggunakan variabel yang sama, disarankan guna mempertimbangkan menggunakan instrument dari sumber lain guna mengukur variabel kualitas pelayanan internal.
3. Diharapkan riset ini dapat membantu dalam menyampaikan aspirasi dari pegawai di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta agar instansi dapat memperhatikan kebutuhan pegawai. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai secara berkelanjutan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. A. (2023). Faktor-Faktor Pendorong Motivasi Dan Perannya Dalam Mendorong Peningkatan Kinerja: Tinjauan Pustaka. *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.35905/balanca.v4i1.4295>
- Abubakar, R. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128–138. <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Andrian, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., SIWiyanti, L., Nurlaila, Q., Pangestuti, D. D., & Dewi, I. C. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*, 1, 1–216.
- Ansory, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ayudia, N. P. C., Hidayat, A. C., & Setiawan, Z. (2020). Analisis Perbedaan Motivasi Kerja Perawat Pegawai Negeri Sipil (PNS), Perawat Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan Perawat Tenaga Harian Lepas (THL) di RSUD Dr. Soedirman Kebumen Berdasarkan Teori Dua Faktor Herzberg. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 103–108. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1191>
- Badriyah, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV PUSTAKA ETIA.
- Christi, A. J., Wanasida, A. S., & Harapan, U. P. (2022). *Keywords: Organizational Management System Internal service quality Job satisfaction*. 9(3), 1116–1139.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Jamali, & Nurwahidah. (2020). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Internal : Peran Kecerdasan Emosional Sebagai Intervening Variable. *Jurnal EMT KITA*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i1.137>
- Jannah, B. P. dan L. miftahul. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *PT Rajagrafindo Persada* (Vol. 3, Issue 2). <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/i>

ndex.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106

- Kasman, & Prima. (2021). FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA: PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA, MOTIVASI KERJA DAN PERUBAHAN ORGANISASI (Literature Review Manajemen). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 689–696. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.625>
- Lawren, C., & Ekawati, S. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT TSA di Bogor. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(1), 149–158. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i1.22561>
- Munandar, A. (2020). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Issue 112).
- Nuzulia, A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Pasaribu, V. L. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor TVS. *Business Management Journal*, 18(1), 37. <https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.2829>
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Richter, L. E., Carlos, A., & Beber, D. M. (2019). *Bahan ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan Era Industri 4.0*.
- Rusvitawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1), 58–64. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v6i1.312>
- Sapar, J. F. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 101–107. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v6i2.350>
- Siregar, I. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Kelurahan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(2), 170–176. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i2.33>
- Siwij, D. S. R. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng Devie S.R. Siwij Dosen Prodi Administrasi Negara FISH Universitas Negeri Manado*. 8(November), 140–146.
- Suddin, C. L., Razak, M., & Arfan, H. H. (2022). Pengaruh Kemampuan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Melalui Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup *Jurnal Magister Manajemen*3(4), 896–910. <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/2478>

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1, pp. 1–5). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1><http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7><http://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024><https://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103><http://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Uyyun, N. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue May).
- Wabang, S. S., & Batilmurik, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Politeknik Negeri Kupang. *Journal of Practical Management Studies*, 1(1), 32–37. <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.5>
- Yaldi, E., Pasaribu, J. P. K., Suratno, E., Kadar, M., Gunardi, G., Naibaho, R., Hati, S. K., & Aryati, V. A. (2022). Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(2), 94–102. <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.2.89>



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Biodata Mahasiswa

NIM : 64201631  
Nama Lengkap : Aulia Sahara  
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Mei 2002  
Alamat Lengkap : Jl. Dato Tonggara II RT.007/RW.011 No. 20  
Kecamatan Kramat Jati, Kelurahan Kramat Jati,  
Jakarta Timur, 13510

### II. Pendidikan Formal

1. SDN Kramat Jati 25 (2008-2014)
2. MtsN 34 Jakarta (2014-2017)
3. SMA Budhi Warman 1 (2017-2020)
4. Universitas Bina Sarana Informatika (2020-2024)

### III. Riwayat Pengalaman Berorganisasi/Pekerjaan

1. HIMAMA Universitas Bina Sarana Informatika  
Wakil ketua Pubdok (Publikasi & Dokumentasi) – (2021-2022).



Jakarta, 03 Juli 2024  
Penulis

**Aulia Sahara**

# SURAT KETERANGAN RISET



DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

SURAT KETERANGAN  
Nomor: 7099/KC.04.01

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Drs. Sarjoko, M.M  
NIP : 196703191998031006  
Pangkat/Gol. : Pembina Utama Muda (IV/c)  
Jabatan : Wakil Kepala Dinas  
Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Aulia Sahara  
Nomor Induk Mahasiswa : 64201631  
Program Studi : S1 Manajemen  
Perguruan Tinggi : Bina Sarana Informatika

Telah melaksanakan Penelitian di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Surat Izin Penelitian dan Pengumpulan Data Nomor: 6258/IP.06.00 Tanggal 27 Mei 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Jakarta  
Pada tanggal 14 Juni 2024

Wakil Kepala Dinas Lingkungan Hidup  
Provinsi DKI Jakarta,



Drs. Sarjoko, M.M  
NIP 196703191998031006

1767

**BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME**



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. Lampiran Pernyataan Kuesioner

#### A.1. Pernyataan Kuesioner

#### Lampiran A. 1 Pernyataan Kuesioner Kepuasan Kerja

#### Kepuasan Kerja (X1)

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa instansi memberikan tunjangan sudah baik				
2.	Saya merasa instansi sudah menghargai dan mengakui kinerja saya				
3.	Pekerjaan saya memiliki kesempatan untuk lebih belajar dan mengembangkan keterampilan baru				
4.	Saya merasa pekerjaan saya memberikan rasa pencapaian dan makna bagi saya				
5.	Instansi memiliki peluang yang jelas untuk promosi dan kemajuan karir pegawai				
6.	Saya merasa proses promosi di instansi sudah adil dan transparan.				
7.	Saya sudah melakukan interaksi sesama rekan kerja dengan baik				

Lampiran A. 2 Pernyataan Kuesioner Kualitas Pelayanan Internal

**Kualitas Pelayanan Internal (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
1.	Fasilitas dan peralatan kerja yang disediakan instansi sudah memadai dan terawat dengan baik				
2.	Informasi dan komunikasi internal diinstansi berjalan dengan lancar dan efektif				
3.	Pegawai merasa respon instansi mudah untuk mendapatkan bantuan dan informasi yang dibutuhkan pegawai				
4.	Pertanyaan dan permintaan pegawai direspon dengan cepat dan tepat				
5.	Saya merasa aman dan nyaman bekerja diinstansi ini				
6.	Saya merasa yakin bahwa instansi berkomitmen untuk kesejahteraan pegawai.				
7.	Instansi menunjukkan rasa peduli terhadap kebutuhan dan masalah pribadi pegawai				
8.	Saya merasa instansi menciptakan lingkungan kerja yang positif dan suportif terhadap pegawai.				

Lampiran A. 3 Pernyataan Kuesioner Motivasi Kerja

**Motivasi Kerja (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa sistem penilaian kinerja di perusahaan adil dan transparan				
2.	Instansi sangat menghargai prestasi kerja pegawai				
3.	Instansi sudah menetapkan penghargaan yang memberikan motivasi pegawai untuk bekerja lebih baik				
4.	Saya merasa pekerjaan memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan bakat secara maksimal				
5.	Saya merasa saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan				
6.	Saya merasa saya memiliki cukup sumber daya dan dukungan untuk menyelesaikan tanggung jawab				

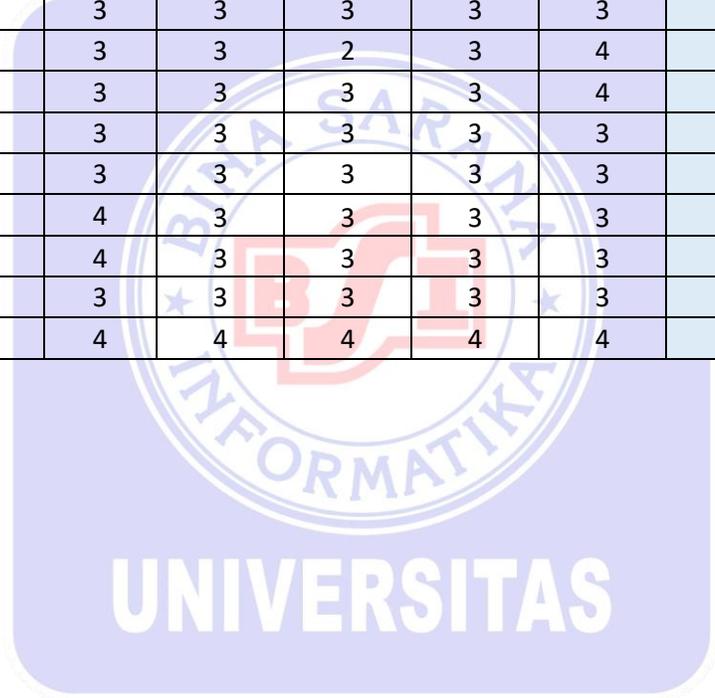
## A.2 Hasil Tabulasi Data Responden

### Lampiran A. 4 Tabulasi Kepuasan Kerja

#### Variabel Kepuasan Kerja (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	4	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	3	3	3	3	22
2	3	3	3	3	3	3	20
3	3	3	2	2	3	3	19
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	3	3	2	2	3	17
4	4	4	4	4	3	4	27
3	3	3	3	2	2	3	19
3	3	3	3	4	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	3	22
3	3	3	4	4	3	4	24
3	3	3	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	4	3	3	4	24
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	2	3	2	2	3	17

4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	3	3	3	4	24
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
2	4	4	3	4	4	3	24
2	3	4	4	3	3	3	22
3	2	3	2	2	2	3	17
2	3	3	2	2	2	3	17
4	3	4	3	2	1	4	21
3	3	3	3	3	3	4	22
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	2	3	4	21
3	3	3	3	3	3	4	22
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	3	3	3	3	24
4	3	4	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28



**UNIVERSITAS**

Lampiran A. 5 Tabulasi Kualitas Pelayanan Internal

**Variabel Kualitas Pelayanan Internal**

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	2	2	3	2	2	3	18
3	3	4	3	3	3	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	2	3	3	3	3	3	3	22
2	3	3	2	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	4	3	3	3	4	3	3	26
2	3	3	2	3	3	2	3	21
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	4	3	3	3	26
3	3	3	4	4	3	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	4	2	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	2	3	2	3	2	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	4	32

3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	3	3	3	3	4	27
2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	2	2	3	3	2	21
3	3	4	3	3	2	3	3	24
1	2	2	2	4	4	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	3	3	4	4	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	3	4	4	3	4	29



Lampiran A. 6 Tabulasi Variabel Motivasi Kerja

**Variabel Motivasi Kerja**

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	3	2	3	3	2	15
3	4	3	3	4	4	21
4	3	3	4	3	4	21
3	3	2	3	4	3	18
3	3	2	3	3	3	17
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	2	2	2	4	2	15
3	3	3	3	4	4	20
3	2	2	3	3	3	16
4	4	4	3	4	3	22
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	3	4	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	2	2	3	3	16

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	4	22
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	3	4	3	18
1	2	2	3	4	4	16
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	3	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19



**B. Lampiran Output SPSS**

**B.1 Lampiran Uji Kualitas Data**

Lampiran B. 1 Uji Validitas X1

**a. Uji validitas X1**

Variabel (X1)	Item	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja	X1.1	0,703	0,2706	Valid
	X1.2	0,851	0,2706	Valid
	X1.3	0,727	0,2706	Valid
	X1.4	0,796	0,2706	Valid
	X1.5	0,853	0,2706	Valid
	X1.6	0,738	0,2706	Valid
	X1.7	0,685	0,2706	Valid

## b. Uji validitas X2

Variabel (X2)	Item	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Internal	X2.1	0,734	0,2706	Valid
	X2.2	0,856	0,2706	Valid
	X2.3	0,740	0,2706	Valid
	X2.4	0,836	0,2706	Valid
	X2.5	0,637	0,2706	Valid
	X2.6	0,690	0,2706	Valid
	X2.7	0,826	0,2706	Valid
	X2.8	0,830	0,2706	Valid

## c. Uji Validitas Y

Variabel (Y)	Item	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
Motivasi Kerja	X2.1	0,787	0,2706	Valid
	X2.2	0,818	0,2706	Valid
	X2.3	0,807	0,2706	Valid
	X2.4	0,738	0,2706	Valid
	X2.5	0,443	0,2706	Valid
	X2.6	0,680	0,2706	Valid

**B.2 Lampiran Uji Asumsi Klasik**

Lampiran B. 4 Uji Normalitas

**1. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Unstandardized  
Residual

N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04237695
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.108
	Positive	.071
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



## 2. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.749	2.050		2.805	.007		
Kepuasan Kerja	.344	.102	.443	3.357	.002	.619	1.617
Kualitas Pelayanan Internal	.228	.097	.309	2.340	.023	.619	1.617

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja



Lampiran B. 6 Uji Heteroskedastisitas

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.216	1.239		-.982	.331		
Kepuasan Kerja	.071	.062	.199	1.151	.255	.619	1.617
Kualitas Pelayanan Internal	.035	.059	.103	.595	.555	.619	1.617

a. Dependent Variable: Abs\_Res

### B.3 Lampiran Analisis Linear Berganda

#### Lampiran B. 7 Uji T-Parsial

#### 1. Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.511	2	55.255	21.386	.000 <sup>b</sup>
	Residual	129.187	50	2.584		
	Total	239.698	52			

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Internal, Kepuasan Kerja



#### Lampiran B. 8 Uji T-Simultan

#### 2. Uji T (Parsial)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.749	2.050		2.805	.007
	Kepuasan Kerja	.344	.102	.443	3.357	.002
	Kualitas Pelayanan Internal	.228	.097	.309	2.340	.023

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja

C. Lampiran Distribusi Tabel

Lampiran C. 1 R Tabel

1. R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931

## 2. T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

df \ Ft	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68268	2.01954	2.42080	2.70118	3.20127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.20085
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.20049
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.20017
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.20148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27790
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26881
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26528
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25481
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24228
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260

### 3. F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81



Lampiran C. 3 F Tabel