**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Kantor Badan Pertanahan**

**ATR/BPN Jakarta Timur**

**Sevia Amelia**

**64201474**

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kayu Jati V No.2, RT.8/RW.5, Kota Jakarta Timur,

Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220,Indonesia

seviaamelia21260@gmail.com

**Abstrak**

Kantor Pertanahan merupakan instansi pemerintah di bawah Kementerian Agraria dan Perencanaan Fisik/Badan Pertanahan Nasional yang berkedudukan di tingkat kota/kabupaten. Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah non kementerian yang mempunyai tugas dibidang pertanahan, yaitu Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di tiap-tiap Provinsi, Kabupaten dan Kota yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Kantor Badan Pertanahan ATR/BPN Jakarta Timur. Metoda yang digunakan adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, Metoda survei dilakukan dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. populasi diidentifikasi sebagai seluruh karyawan yang berkerja di Kantor Perrtanahan sebanyak 50 orang. Sampel yang digunakan adalah 50 responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS Ver. 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi, variabel Motivasi Kerja secara individual, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi Dan Variabel Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kinerja Organisasi

***Abstract***

*The Land Office is a government agency under the Ministry of Agrarian Affairs and Physical Planning/National Land Agency which is located at the city/district level. According to Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 17 of 2015, the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning (ATR) has the task of organizing government affairs in the fields of agrarian/land and spatial planning to assist the President in organizing state governance. The National Land Agency is a non-ministerial government agency that has duties in the field of land, namely the Regional Office of the National Land Agency in each Province, Regency and City that registers land rights and maintains a general list of land registration. This study aims to determine and analyze the effect of service quality and work motivation on Organizational Performance at the East Jakarta ATR/BPN Land Agency Office. The method used is associative causal with a quantitative approach, the survey method is carried out using a questionnaire as a data collection tool. The population is identified as all employees working at the Land Office as many as 50 people. The sample used is 50 respondents. The analysis tool used is SPSS Ver. 25. The results of the study indicate that the Service Quality variable has a positive and significant influence on Organizational Performance, the Work Motivation variable individually does not show a significant influence on Organizational Performance and the Service Quality and Work Motivation variables have a significant influence on Organizational Performance.*

***Keywords:*** *Service Quality, Work Motivation, Organizational Performance*

**1. Pendahuluan**

**1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dan Keberhasilan sebuah organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan bergantung pada kinerja seluruh stafnya. Oleh sebab itu, penting untuk memberikan kinerja yang berkualitas kepada semua karyawan. Pencapaian kinerja ini bergantung pada kemampuan dan keahlian setiap pegawai saat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Kantor Pertanahan beroperasi di tingkat kota atau kabupaten dan berada di bawah Kementerian Agraria dan Perencanaan Fisik/Badan Pertanahan Nasional . Menurut Keputusan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 mengenai Kementerian Agraria dan Perencanaan Fisik dan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, Kementerian Agraria dan Perencanaan Fisik/Badan Pertanahan Nasional diberi wewenang untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan melaksanakan kebijakan di bidang penataan ruang, merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang survei, survei serta pemetaan, penataan, dan pengelolaan kebijakan terkait pertanahan dan hubungan yang Berhubungan dengan penyediaan lahan.

Penulis menemukan bahwa Kantor Pertanahan Jakarta Timur menghadapi banyak masalah, terutama berkaitan dengan layanan publik. Salah satu masalah yang paling sering muncul terkait dengan manajemen sertifikat hak atas tanah, di mana masalah utama adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sertifikat.

Beberapa faktor dapat menyebabkan masalah ini, seperti pembagian tugas yang tidak jelas di antara karyawan, yang menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas dan memperlambat proses pelayanan. Selain itu, situasi diperburuk oleh sikap pegawai yang cenderung pasif dan kurang inisiatif dalam menyelesaikan tugasnya. Akibatnya, masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien.

Kondisi ini diperparah oleh sarana dan prasarana yang seringkali tidak memadai, seperti keterbatasan teknologi atau peralatan atau teknologi yang mendukung pekerjaan memperlambat proses pelayanan. Padahal, ada perbedaan yang signifikan dalam pengetahuan tentang bagaimana interaksi antara upaya institusi untuk meningkatkan Mutu layanan dan dorongan kerja pegawai memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Pertanahan, yang secara langsung berdampak pada kepuasan publik.

Rasa puas ini sangat penting mengingat peran kantor pertanahan dalam memberikan kepastian hukum terkait hak atas tanah. Selain itu, dalam beberapa tahun terakhir, tugas dan tanggung jawab Kantor Pertanahan menjadi lebih sulit karena perubahan kebijakan seperti digitalisasi proses sertifikasi tanah dan peningkatan jumlah permohonan hak atas tanah. Dengan semakin meningkatnya beban kerja dan harapan masyarakat, diperlukan pendekatan yang melihat secara keseluruhan daripada hanya berfokus pada satu aspek. Ini harus mencakup upaya untuk meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan pelayanan. Sayangnya, hanya ada sedikit penelitian empiris yang membahas kedua faktor ini secara bersamaan, terutama yang berkaitan dengan lembaga pemerintah seperti ATR/BPN.

**2. Metode**

**2.1 Desian Penelitian**

Desain riset membantu peneliti untuk mendapatkan data yang sesuai dan terpercaya serta menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Pendekatan kuantitatif dalam riset mengacu pada metodologi yang mematuhi prinsip-prinsip saintifik, meliputi aspek nyata/empiris, tidak bias, terukur secara akurat, logis, dan terstruktur. Penelitian dapat diartikan sebagai upaya mengungkap, memperluas, dan memvalidasi keabsahan suatu informasi atau pengetahuan. Proses ini melibatkan serangkaian langkah sistematis yang dirancang untuk menguji dan membuktikan kebenaran suatu teori atau hipotesis.

**2.1.1 Populasi Penelitian**

Populasi merujuk pada sekelompok organisme yang memiliki karakteristik serupa, mendiami area yang sama, dan mampu bereproduksi satu sama lain. Konsep ini sering digunakan dalam bidang tekologi dan genetika. Para ahli ekologi memandang populasi sebagai komponen dari suatu sistem yang lebih kompleks dan luas. Dalam penelitian ini, populasi diidentifikasi sebagai seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Pertanahan sebanyak 50 orang. Peneliti mempersempit populasi ini agar meraup data yang lebih spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian. Populasi ini digunakan sebagai referensi agar bisa menetapkan sampel yang akan digunakan dan dianalisis.

**2.1.2 Sampel Penelitian**

Sampel merupakan subset dari populasi yang menjadi fokus penelitian. Hasil analisis sampel dianggap mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan, meskipun tidak identik dengan populasi itu sendiri. Sampel berfungsi sebagai representasi populasi, dengan asumsi bahwa temuannya mewakili fenomena yang diteliti secara umum. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran yang akurat mengenai pandangan dan tingkat kepuasan karyawan terhadap program pelatihan yang telah diterapkan di perusahaan. Diharapkan hasil studi ini dapat menyediakan masukan berharga untuk meningkatkan mutu program pelatihan di kemudian hari dan menyempurnakan kebijakan sumber daya manusia agar lebih tepat sasaran dan efisien. Seluruh data yang dikumpulkan akan ditelaah secara saksama untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat diandalkan dan memberikan manfaat bagi perusahaan. Dalam konteks ini, seluruh anggota populasi yang berjumlah 50 karyawan dijadikan responden penelitian.

**2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik kumpulkan data adalah cara atau hal yang dapat digunakan oleh peneliti supaya kumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang paling mudah dan langsung adalah observasi. Bentuk observasi yang paling umum dalam konteks pengumpulan data hanya melibatkan pengamatan terhadap perilaku atau tindakan subjek dalam lingkungan tertentu untuk memahaminya dan mencatat apa yang diamati.

**2.2.1 Metode observasi**

Teknik pengumpulan data yang mengandalkan pengamatan seksama dan verifikasi langsung di lokasi studi. Tujuannya adalah untuk memahami situasi aktual dan memvalidasi rancangan penelitian yang sedang dilaksanakan.Pendekatan pengamatan yang paling efektif melibatkan penggunaan panduan observasi, seperti format atau lembar pengamatan terstruktur. Format ini biasanya berisi daftar peristiwa atau perilaku yang diperkirakan akan muncul. Selanjutnya, peneliti sebagai pengamat cukup memberikan tanda centang pada kolom yang sesuai dalam format tersebut. Menurut Sugiyono, observasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis: observasi partisipatif, observasi terbuka atau tersamar, dan observasi tidak terstruktur.

**2.2.2 Metode Kuesioner**

Kuesioner merupakan salah satu alat pengumpulan data yang umum digunakan dalam riset. Metode ini melibatkan penyajian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam studi ini, kuesioner didesain menggunakan Skala Likert, sebuah instrumen pengukuran yang dirancang untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu.

**2.3 Teknik Analisis Data**

Serangkaian prosedur yang mengelola data yang dikumpulkan. Proses ini membantu penulis mengidentifikasi pola dan hubungan dalam data, serta mengambil kesimpulan yang relevan. Alat ukur yang digunakan adalah aplikasi IBM SPSS. Berikut penjelasan prosedur analisa yang ada di riset ini :

**2.3.1 Uji Kualitas Data**

**1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan proses evaluasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang terdapat dalam kuesioner mampu mengukur dengan tepat apa yang ingin diukur. Metode yang digunakan untuk menguji validitas setiap butir pertanyaan melibatkan analisis item, di mana peringkat setiap item dihubungkan dengan skor total yang merepresentasikan akumulasi peringkat dari seluruh item. Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan memiliki tingkat validitas yang tinggi jika instrumen tersebut mampu menjalankan fungsi pengukurannya dengan baik, yaitu memberikan hasil pengukuran yang akurat dan sesuai dengan tujuan pengukuran yang telah ditetapkan.

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dalam konteks penelitian merupakan sebuah metode evaluasi yang digunakan untuk menilai konsistensi dan keandalan suatu instrumen pengumpulan data, khususnya kuesioner. Dalam penelitian ini, analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Suatu variabel dianggap reliabel atau konsisten dalam pengukurannya jika nilai Alpha Cronbach melebihi 0,60. Untuk melaksanakan uji ini, peneliti biasanya memanfaatkan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Sementara itu, dalam menguji validitas, teknik yang sering diaplikasikan adalah korelasi bivariat Pearson. Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai untuk menguji reliabilitas kuesioner ialah dengan mengukur reliabilitas melalui uji statistik Cronbach Alpha.

**2.3.2 Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik merupakan prasyarat dalam melaksanakan analisis regresi linear berganda, mengingat penelitian ini melibatkan dua variabel independen dan satu variabel dependen.

**2.3.3 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk memverifikasi apakah data penelitian berasal dari populasi dengan distribusi normal. Pengujian ini esensial karena semua perhitungan statistik parametrik didasarkan pada asumsi normalitas distribusi.Dalam penelitian ini, uji Kolmogorov-Smirnov diaplikasikan dengan kriteria sebagai berikut: a. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi melebihi 0,05 . b. Data dianggap tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 .

**2.3.4 Uji Hipotesis**

Uji Parsial Uji T digunakan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh individual setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan: a. Tidak berpengaruh jika nilai signifikansi > 0,05. b.

**2.3.5 Uji Koefisien Determinasi**

Uji Koefisien Determinasi Parsial Menghitung R² parsial dengan mengalikan nilai beta dengan zero order correlation untuk menentukan kontribusi individual variabel independen.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Disini, peneliti ingin menyajikan analisa data secara komprehensif menurut hasil riset yang telah dilangsungkan. Seluruh kuesioner yang disebarkan berhasil dikembalikan dalam rentang waktu yang telah ditentukan. Guna memproses dan menganalisis data yang terhimpun dari kuesioner, peneliti memanfaatkan teknologi *Statistical Package for Social Science* versi 25 untuk sistem operasi Windows. Seluruh output perhitungan yang dihasilkan melalui aplikasi SPSS akan disertakan secara lengkap dalam bagian lampiran di bagian akhir laporan penelitian ini.

Analisis data akan dieksekusi menggunakan metode statistik yang relevan untuk memecahkan permasalahan riset dan membenarkan dugaan yang telah diajukan. Adapun hasil pengumpulan data dari tanggapan responden yang dihimpun melalui google formulir mengadopsi skala likert dengan total sampel sebanyak 50 responden. Jumlah pernyataan dalam instrumen penelitian ini adalah 30 item, yang terdistribusi menjadi 10 item untuk variabel Kualitas Pelayanan , 10 item untuk variabel Motivasi kerja , dan 10 item untuk variabel kinerja organisasi . Berikut ini akan disajikan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel dalam format tabel:

**3.1 Deskriptif Persentase Data Kuesioner**

**3.1.1 Persentase Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**



Berdasarkan hasil dari tabulasi data responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan X1.2 dengan skor 3,20, yaitu "Tampilan fisik kantor kami yang modern dan elegan mencerminkan kualitas pelayanan yang kami berikan" dan pada pernyataan X1.5, yaitu "Kami siap merespon setiap pertanyaan dan keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien, memastikan kepuasan mereka selalu terpenuhi." Sementara itu, nilai rata-rata terendah ada pada pernyataan X1.3, yaitu "Kami berkomitmen untuk selalu menyediakan layanan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan," dengan skor 2,96.

**3.1.2 Persentase Variabel Motivasi Kerja (X2)**



Berdasarkan tabulasi data untuk variabel Motivasi Kerja (X2), indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada Pernyataan X2.8 dengan skor 3,22, yaitu "Melalui workshop dan seminar rutin, kami berusaha meningkatkan keterampilan karyawan agar mereka selalu siap menghadapi tantangan baru di tempat kerja." Sedangkan skor terendah ada pada Pernyataan X2.6, yaitu "Pelaksanaan kewajiban kami mencakup pemenuhan semua peraturan dan standar industri untuk menjamin kualitas dan keselamatan produk," dengan nilai rata-rata 2,98.

**3.1.3 Persentase Variabel Kinerja Organisasi (Y)**



Berdasarkan hasil tabulasi data responden variabel Kinerja Organisasi (Y), indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item Y1.1 dan Y1.4 dengan skor 3,20. Pernyataan Y1.1 adalah "Kami percaya bahwa penghargaan dan pengakuan yang tepat waktu adalah kunci untuk meningkatkan motivasi karyawan dan mendorong mereka mencapai kinerja terbaik," dan pernyataan Y1.4 adalah "Kami menjunjung tinggi nilai-nilai integritas, kerjasama, dan keberlanjutan dalam budaya organisasi kami untuk memastikan pertumbuhan jangka panjang." Sedangkan nilai rata-rata paling rendah terdapat pada item Y1.6, yaitu "Dengan mendengarkan umpan balik karyawan dan terus melakukan perbaikan, kami memastikan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan loyalitas karyawan," dengan skor 2,96.

**3.2 Uji Kualitas Data**

**3.2.1 Uji Validitas**

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung untuk variabel Kinerja Organisasi (Y) lebih besar dari r tabel sebesar 0,2787. Ini menandakan bahwa setiap butir pernyataan dalam indikator Kinerja Organisasi valid. Seperti yang dinyatakan oleh Goa dalam Musrifah Mardiani Sanaky (2021), kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataannya dapat mengukur variabel yang dimaksud. Oleh sebab itu, semua item pernyataan pada variabel ini tetap digunakan tanpa perlu ada yang dihapus. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil jawaban dari kuesioner yang telah diperoleh, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner tersebut. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan mengamati nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya > 0,60.

**3.2.2 Uji Reliabilitas**

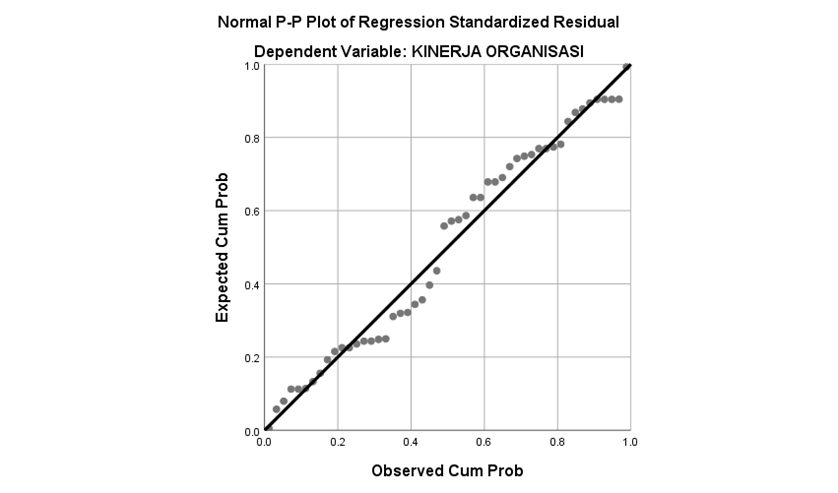
hasil uji reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Kinerja Organisasi (Y) menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Pertama, variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,918. Kedua, variabel Motivasi Kerja mencatat nilai sebesar 0,916. Ketiga, variabel Kinerja Organisasi menunjukkan nilai sebesar 0,917. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas untuk semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang reliabel, yang berarti jawaban responden terhadap kuesioner bersifat konsisten atau stabil. Dengan demikian, pernyataan-pernyataan tersebut dapat diandalkan dan digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

**3.3 Uji Asumsi Klasik**

**3.3.1 Uji Normalitas**

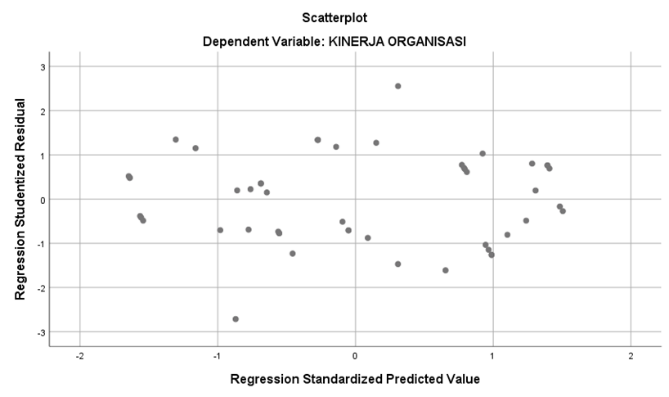


Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data populasi berdistribusi normal, sehingga analisis dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Selain itu, pengujian normalitas juga dilakukan menggunakan grafik normal P-plot sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas, grafik normal P-Plot hasil uji normalitas memperlihatkan bahwa titik-titik tersebar di sepanjang garis diagonal dan tidak menyimpang jauh dari garis tersebut. Oleh karena itu, grafik normal P-Plot menunjukkan bahwa data mendekati distribusi normal.

**3.3.2 Uji Heteroskedastisitas**

****

Berdasarkan scatterplot uji heteroskedastisitas yang ditampilkan, tampak bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini (Kania Paramitha, n.d.). Oleh karena itu, asumsi-asumsi yang diperlukan seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas telah terpenuhi, sehingga analisis dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

**3.3.3 Uji Multikolinearitas**



Berdasarkan tabel di atas, hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) masing-masing sebesar 0,620, yang lebih besar dari 0,10. Selain itu, nilai VIF untuk kedua variabel tersebut juga sebesar 0,620, yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas dalam penelitian ini.

**3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda**



a. Nilai konstanta (a) sebesar 3,922 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) bernilai nol, maka Kinerja Organisasi (Y) tetap memiliki nilai sebesar 3,922. Ini mengindikasikan bahwa meskipun tanpa pengaruh dari kedua variabel independen, kinerja organisasi masih memiliki nilai dasar yang positif.

b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) bernilai positif sebesar 0,941, yang berarti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi bersifat positif dan signifikan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kinerja Organisasi. Setiap kenaikan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kinerja Organisasi sebesar 0,941, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

c. Koefisien regresi variabel Motivasi Kerja (X2) bernilai negatif sebesar -0,070, yang berarti bahwa pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Organisasi bersifat negatif namun signifikan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan Motivasi Kerja justru berpotensi menurunkan Kinerja Organisasi. Setiap kenaikan satu satuan pada variabel Motivasi Kerja akan menurunkan Kinerja Organisasi sebesar 0,070, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

**3.4 Pengujian Hipotesis**

**3.4.1 Uji T**

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1): Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 24,498 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (Sig. < 0,05). Nilai t tabel yang diperoleh dari perhitungan (0,025 : 47) adalah 2,012. Karena nilai t hitung (24,498) lebih besar dari t tabel (2,012) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Dengan demikian, hipotesis H1 diterima.

b. Variabel Motivasi Kerja (X2): Nilai t hitung untuk variabel Motivasi Kerja adalah -1,861 dengan nilai signifikansi sebesar 0,069 (Sig. > 0,05). Nilai t hitung (-1,861) lebih kecil dari t tabel (2,012) dan signifikansi 0,069 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi, sehingga hipotesis H2 ditolak.

**3.4.2 Uji F**

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 532,271 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,22, serta nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti H3 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Organisasi (Y).

**3.5 Uji Koefisien Determinasi**

**3.5.1Uji koefisien Determinasi Parsial**



Berdasarkan tabel yang disediakan, nilai R² (R Square) tercatat sebesar 0,955 atau 95,5%. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu KUALITAS PELAYANAN, mampu menjelaskan variasi atau memberikan kontribusi terhadap variabel dependen sebesar 95,5%.



Berdasarkan tabel yang disediakan, nilai R² (R Square) tercatat sebesar 0,418 atau 41,8%. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu MOTIVASI KERJA, mampu menjelaskan variasi atau memberikan kontribusi terhadap variabel dependen sebesar 41,8%.



Berdasarkan tabel yang disediakan, nilai R² (R Square) tercatat sebesar 0,418 atau 41,8%. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu MOTIVASI KERJA, mampu menjelaskan variasi atau memberikan kontribusi terhadap variabel dependen sebesar 41,8%.

**3.5.2 Uji koefisien determinasi Simultan**



Berdasarkan tabel yang disajikan, nilai R² (R Square) tercatat sebesar 0,958 atau 95,8%. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu MOTIVASI KERJA dan KUALITAS PELAYANAN, secara simultan mampu menjelaskan variasi atau memberikan kontribusi terhadap variabel dependen sebesar 95,8%. Sisa variasi sebesar 4,2% (diperoleh dari 100% - 95,8%) diakibatkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi ini.

Berdasarkan penelitian yang melibatkan 50 responden, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 532,271 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai ini dibandingkan dengan nilai F tabel yang diperoleh dengan df1 = 2 dan df2 = 47 sebesar 3,20. Karena nilai F hitung (532,271) jauh lebih besar daripada F tabel (3,20) dan tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi (Y). Dengan demikian, hipotesis H3 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja bersama-sama mempengaruhi Kinerja Organisasi secara signifikan dapat diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Francisca Margaretta, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja organisasi.

**4. Kesimpulan**

Merujuk pada hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Kantor Badan Pertanahan ATR/BPN Jakarta Timur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1.Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi.

2.Motivasi Kerja, secara individual, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi dalam konteks penelitian ini. Ini mengindikasikan bahwa hubungan antara motivasi kerja dan kinerja organisasi mungkin lebih kompleks dan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

3.Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Ini menunjukkan bahwa ketika kedua faktor ini dipertimbangkan bersama-sama, mereka memiliki dampak yang substansial terhadap kinerja organisasi.

**Referensi**

Mustapa. (2021). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN PINRANG. https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk

Santoso, J. B., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., Harga, K., Konsumen, D., & Loyalitas, K. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN GEPREK BENSU RAWAMANGUN) (Vol. 16, Issue 01).

Setianingsih, ni, & Susanti. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT “S.” Jurnal Menara Medika.

Wahyono, T., & Rafinita Aditia, ) ; (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). Jurnal Multidisiplin Dehasen, 1(4), 489–494.

Yani Balaka, M., & Abyan, F. (2022). METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF. www.penerbitwidina.com

Arisman, O. (n.d.). MENGUKUR KEPUASAN MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.

Dodiet Aditya Setyawan, I. (n.d.). HIPOTESIS dan VARIABEL PENELITIAN.

Ekonomi, F., Unisma, B., Senioritas, P., Kerja, P., Kerja, D. M., Karyawan, P., Muhammad, O. :, Munir, S., Sunaryo, H., Pardiman, ), Manajemen, P., & Bisnis, D. (n.d.). e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN. www.fe.unisma.ac.id

Armansyah, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Transaksional Dan

Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai

Variabel Intervening Di Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta.

Estiana, R., Karomah, N. G., & Saimima, Y. A. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. JURNAL LENTERA BISNIS, 12(2), 339. https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.771

Kantor Kecamatan Pamulang, P. DI, Ariyanti, E., Amalia, G., & Hoya, H. (2021). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA (Vol. 1).

Karina, Gadzali, S. S., & Budiarti, I. (2020). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. HADE DINAMIS SEJAHTERA (Vol. 2, Issue 1). https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/bisnis

Manengal, B., Kalangi, J. A. F., Jurusan, A. Y. P., Administrasi, I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. In Productivity (Vol. 2, Issue 1).