

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN PANGKEP**

DENNY LAMBA PARINDING

Faculty of Economic, Patria Artha University
dennylamba@gmail.com

NURMIATI

Faculty of Economic, Patria Artha University
nurmiati@patria-artha.ac.id

ILHAM

Faculty of Economic, Patria Artha University
andiilham.ar71@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the influence of leadership on service performance, the influence of work motivation on service performance, and the influence of leadership and work motivation on service performance in PDAM Pangkep Regency. The population in this study were all employees in PDAM Pangkep Regency, amounting to 53 (fifty three) employees. The sampling technique in this study is to use census techniques. The data obtained were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression analysis which was used to find out how the influence of the independent variables with the dependent variable ie between the leadership variable (X1) and work motivation (X2) on the PDAM service performance variable (Y). Based on the results of this analysis note that Leadership has a positive but not significant effect on the service performance of PDAM Pangkep Regency. Motivation has a positive and significant effect on the service performance of Pangkep Regency PDAM. Leadership and motivation have a positive and significant effect on the service performance of PDAM Pangkep Regency with a contribution of 79.8%, while the remaining 20.2% is determined by other factors.

Keywords: Leadership, Motivation, Service Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan, pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan, serta pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan pada PDAM Kabupaten Pangkep. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PDAM Kabupaten Pangkep yang berjumlah 53 (lima puluh tiga) orang pegawai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan

menggunakan teknik sensus. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara variabel kepemimpinan (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja pelayanan PDAM (Y). Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep. Kepemimpinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep dengan kontribusi pengaruh sebesar 79,8%, sedangkan sisanya sebesar 20,2% ditentukan faktor lain.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Motivasi, Kinerja Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi issue sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaannya.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang

berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratik memiliki hak untuk dilayani.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kabupaten Pangkep, namun dalam perjalanannya sering mendapat

keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kabupaten Pangkep.

Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau

standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu yang sulit dijangkau.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job performance* atau *performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang (Mangkunegara, 2008:67). Biasanya orang yang 1 kinerjanya tinggi disebut orang yang produktif dan sebaliknya orang yang tingkat kinerjanya tidak mencapai standar dikatakan sebagai orang yang tidak produktif atau berperforma rendah.

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Robert L. Mathis-John H. Jackson (2006:378)

adalah sebagai berikut:

a. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan pegawai, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan

b. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

d. Kehadiran

Kehadiran pegawai di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja pegawai itu.

e. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2. Konsep Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu dimensi kompetensi yang sangat menentukan terhadap kinerja atau keberhasilan organisasi. Esensi pokok kepemimpinan adalah cara

untuk memengaruhi orang lain agar menjadi efektif tentu setiap orang bisa berbeda dalam melakukan. Kepemimpinan merupakan seni, karena pendekatan setiap orang dalam memimpin orang dapat berbeda tergantung karakteristik pemimpin, karakteristik tugas maupun karakteristik orang yang dipimpinnya. Armstrong (2003) menyatakan kepemimpinan adalah proses memberi inspirasi kepada semua pegawai agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian kepemimpinan dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan erat kaitannya dengan kemampuan seseorang untuk dapat memengaruhi orang lain agar bekerja sesuai dengan tujuan yang

diharapkan.

Menurut Wahjosumidjo (2005:154) secara garis besar indikator kepemimpinan adalah sebagai berikut:

a. Bersifat adil

Dalam kegiatan suatu organisasi, rasa kebersamaan diantara para anggota adalah mutlak, sebab rasa kebersamaan pada hakikatnya merupakan pencerminan dari pada kesepakatan antara para bawahan maupun antara pemimpin dengan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi

b. Memberi sugesti

Sugesti biasanya disebut sebagai saran atau anjuran. Dalam rangka kepemimpinan, sugesti merupakan pengaruh dan sebagainya, yang mampu

menggerakkan hati orang lain dan sugesti mempunyai peranan yang sangat penting di dalam memelihara dan membina harga diri serta rasa pengabdian, partisipasi, dan rasa kebersamaan diantara para bawahan.

c. Mendukung tujuan

Tercapainya tujuan organisasi tidak secara otomatis terbentuk, melainkan harus didukung oleh adanya kepemimpinan. Oleh karena itu, agar setiap organisasi dapat efektif dalam arti mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap tujuan yang ingin dicapai perlu disesuaikan dengan keadaan organisasi serta memungkinkan para bawahan untuk bekerja sama.

d. Katalisator

Seorang pemimpin dikatakan berperan sebagai katalisator, apabila pemimpin itu selalu dapat meningkatkan segala sumber daya manusia yang ada, berusaha memberikan reaksi yang menimbulkan semangat dan daya kerja cepat semaksimal mungkin.

e. Menciptakan rasa aman

Setiap pemimpin berkewajiban menciptakan rasa aman bagi para bawahannya. Dan ini hanya dapat dilaksanakan apabila setiap pemimpin mampu memelihara hal-hal yang positif, sikap optimisme di dalam menghadapi segala permasalahan, sehingga dalam melaksanakan tugas-tugasnya, bawahan merasa aman, bebas dari segala perasaan gelisah,

kekhawatiran, merasa memperoleh jaminan keamanan dari pimpinan.

f. Sebagai wakil organisasi

Setiap bawahan yang bekerja pada unit organisasi apapun, selalu memandang atasan atau pimpinannya mempunyai peranan dalam segala bidang kegiatan, lebih-lebih yang menganut prinsip-prinsip keteladanan atau panutan-panutan. Seorang pemimpin adalah segala-segalanya, oleh karena itu segala perilaku, perbuatan, dan kata-katanya akan selalu memberikan kesan-kesan tertentu terhadap organisasinya.

g. Sumber inspirasi

Seorang pemimpin pada hakikatnya adalah sumber semangat bagi para

bawahannya. Oleh karena itu, setiap pemimpin harus selalu dapat membangkitkan semangat para bawahan sehingga bawahan menerima dan memahami tujuan organisasi dengan antusias dan bekerja secara efektif ke arah tercapainya tujuan organisasi.

h. Bersikap menghargai

Setiap orang pada dasarnya menghendaki adanya pengakuan dan penghargaan diri pada orang lain. Demikian pula setiap bawahan dalam organisasi memerlukan adanya pengakuan dan penghargaan dari atasan. Oleh karena itu, menjadi suatu kewajiban bagi pemimpin untuk mau memberikan penghargaan atau pengakuan dalam bentuk apapun kepada bawahannya.

3. Konsep Motivasi

William J. Stanton (1981:101) dalam Trimo (2007) mendefinisikan bahwa *“A motive is a stimulated need which a goal-oriented individual seeks to satisfy”*. (Suatu motif adalah kebutuhan yang distimulasi yang berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas). Motivasi didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford (1969:173) dalam Trimo (2007) bahwa *“ Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class”*. (Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang

perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya (Mangkunegara, 2016:93)

Teori-teori isi dalam motivasi:

a. Teori Hierarki Kebutuhan Abraham H. Maslow

Maslow mendasarkan konsep hierarki kebutuhan pada dua prinsip. Pertama, kebutuhan manusia dapat disusun dalam suatu hierarki dari kebutuhan terendah sampai yang tertinggi. Kedua, suatu kebutuhan yang telah terpuaskan berhenti menjadi motivator utama dari perilaku. Menurut Maslow, kebutuhan manusia terbagi menjadi lima tingkatan yaitu : kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa

aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan akan aktualisasi diri.

Dalam tingkatan tersebut, kebutuhan pertama yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah kebutuhan fisiologis, seperti sandang, pangan dan papan dan sebagainya. Setelah kebutuhan pertama terpuaskan, kebutuhan lebih tinggi berikutnya akan menjadi kebutuhan utama yaitu kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan ketiga akan muncul setelah kebutuhan kedua terpuaskan. Proses ini akan terus sampai terpenuhinya kebutuhan aktualisasi diri.

b. Teori Motivasi Prestasi David Mc Clelland

David Mc Clelland mengemukakan ada korelasi positif antara kebutuhan berprestasi dan prestasi

dan sukses pelaksanaan.

Menurutnya ada tiga dorongan mendasar dalam diri orang yang termotivasi, yaitu:

- 1). Kebutuhan berprestasi (*need for achievement*)
- 2). Kebutuhan kekuatan (*need for power*)
- 3). Kebutuhan untuk berprestasi (*need for affiliation*)

Teori David Mc Clelland menunjukkan bahwa kebutuhan yang kuat untuk berprestasi merupakan dorongan yang kuat untuk berhasil atau unggul berkaitan dengan sejauh mana orang tersebut termotivasi untuk melaksanakan tugasnya. Orang dengan kebutuhan berprestasi yang tinggi cenderung untuk menetapkan sasaran cukup sulit bagi mereka sendiri dengan mengambil resiko yang sudah

diperhitungkan untuk mencapai sasaran itu.

Dengan demikian orang yang mempunyai kebutuhan berprestasi yang tinggi akan cenderung termotivasi dengan situasi kerja yang penuh tantangan dan persaingan, orang dengan kebutuhan berprestasi rendah cenderung berprestasi jelek dalam situasi kerja yang sama. Kebutuhan untuk berafiliasi yaitu orang ingin berarti di sekeliling rekan kerjanya. Kebutuhan terhadap kekuatan menyangkut dengan tingkat kendali yang diinginkan seseorang atau situasi yang dihadapinya.

c. Teori Motivasi ERG Alderfer

Alferder menyatakan bahwa terdapat tiga kebutuhan yang melandasi motivasi seseorang. Teori ini juga merupakan

penyempurnaan dari teori hierarki kebutuhan dari A.H. Maslow, Alferder mengemukakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan yang utama, yaitu :

- 1). Kebutuhan akan keberadaan (*Existence needs*), merupakan kebutuhan manusia untuk bertahan hidup atau mempertahankan eksistensinya. Berhubungan dengan kebutuhan dasar dari teori Maslow kebutuhan fisiologis dan kebutuhan akan rasa aman.
- 2). Kebutuhan akan afiliasi (*Relatedness needs*), menekankan akan pentingnya hubungan antar individu (*Interpersonal relationship*) dan bermasyarakat (*social relationship*). Berhubungan dengan kebutuhan sosial dari

teori Maslow.

- 3). Kebutuhan akan kemajuan (*Growth needs*), adalah keinginan intrinsik dari dalam diri seseorang untuk maju atau meningkatkan kemampuan pribadinya. Dalam teori Maslow erat kaitannya dengan kebutuhan akan harga diri.

Berdasarkan landasan teori di atas, dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a. Ada pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.
- b. Ada pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.
- c. Ada pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan dan

motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

METODE PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PDAM Kabupaten Pangkep yang berjumlah 53 (lima puluh tiga) orang pegawai. Berdasarkan jumlah populasi yang terdapat pada PDAM Kabupaten Pangkep, maka sampel yang digunakan adalah sampel populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *sensus*. Digunakan teknik ini karena populasi yang akan diteliti kurang dari 100 (seratus) orang.

2. Variabel Penelitian

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau

timbulnya variabel terikat (Sugiyono,2007:4). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepemimpinan (X1) dan motivasi (X2).

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2007:4). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y), yaitu bagaimana hasil dari kerja pegawai tersebut. Indikator dari kinerja adalah kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan bekerjasama.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berbentuk angket atau daftar pertanyaan. Bentuk angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yaitu responden memberikan

jawaban yang telah disediakan.

Dengan memberikan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden secara langsung di lokasi penelitian. Daftar pertanyaan tersebut berkaitan dengan variabel kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan, maka perlu diubah ke dalam bentuk skor, yaitu dengan memberikan skor sebagai berikut:

- a. Jawaban A diberi skor 5 dengan kategori sangat setuju.
- b. Jawaban B diberi skor 4 dengan kategori setuju.
- c. Jawaban C diberi skor 3 dengan kategori kurang setuju.
- d. Jawaban D diberi skor 2 dengan kategori tidak setuju.
- e. Jawaban E diberi skor 1 dengan kategori sangat tidak setuju.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang tepat adalah sangat penting dalam penelitian, karena data menentukan baik buruknya suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan usaha-usaha untuk memperoleh bahan-bahan keterangan serta kenyataan yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Metode Angket (Kuesioner)

Angket merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang mereka ketahui (Suharsimi, 2006:151).

b. Metode Dokumentasi

Dalam mengadakan penelitian

yang bersumber pada tulisan menggunakan metode dokumentasi. Dalam metode dokumentasi ini, peneliti mencari data mengenai jumlah pegawai, data absensi pegawai, fasilitas, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dengan mempelajari dokumen-dokumen PDAM Kabupaten Pangkep yang meliputi nama dan jumlah pegawai, uraian tugas dan wewenang, dan sebagainya yang dibutuhkan yang berada di lingkungan PDAM Kabupaten Pangkep.

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah pengolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Dalam penelitian ini metode analisis

data yang digunakan adalah :

Kabupaten Pangkep

a. Analisis Deskriptif

Analisis Statistika Deskriptif Analisis deskripsi bertujuan untuk menginterpretasikan mengenai argumen responden terhadap pilihan pernyataan dan distribusi frekwensi pernyataan responden dari data yang telah dikumpulkan.

a = Konstanta

X1 = Kepemimpinan

X2 = Motivasi

b1 = Koefisien Regresi kepemimpinan

b2 = Koefisien Regresi motivasi kerja

e = standar error

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara variabel kepemimpinan (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja pelayanan PDAM (Y). Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pelayanan PDAM

HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep

Penyediaan air bersih sudah terdapat di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sejak tahun 1979. Bermula dan memanfaatkan mengambil sumber air Mattampa Kecamatan Bungoro yang mempunyai jarak sekitar 2 km dari Kota Pangkajene.

Kemudian pada tahun 1980/1982 dimulailah pembangunan dan pelaksanaan tersebut agar

sumber dapat difungsikan dan dikelola. Sehingga pada tanggal 1 April 1982 proyek air minum di Kabupaten Pangkep diresmikan oleh Menteri Agama RI, Alamsyah Ratu Perwira Negara. Pada tanggal 30 April 1982 maka dibentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Pangkep oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya atau Menteri Pekerjaan umum dengan SK. No. 051/KPTS/1982 untuk menangani pengelolaannya dan pada waktu itu sambungan rumah baru sekitar 202 SR dan hidran umum 5 buah dengan kapasitas 20 ltr/detik.

Melalui Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep No. 6 Tahun 1987, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didirikan dan diberi tugas oleh Pemerintah Daerah untuk melakukan kegiatan penyediaan air

bagi masyarakat di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Kemudian pada tanggal 18 Desember 1991, Badan Pengelola Air Minum (BPAM) beralih status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep dengan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 667/KTPS/1991 tanggal 2 Desember 1991

Visi PDAM Kabupaten Pangkep :

PDAM Kabupaten Pangkep ingin menjadi perusahaan yang mandiri dan sehat dalam melaksanakan pelayanan serta unggul dalam rangka menunjang terselenggaranya otonomi daerah.

Misi PDAM Kabupaten Pangkep :

- a. Menerapkan, melaksanakan manajemen yang professional.

b. Manajemen korelasi dan prasarana sebagai salah pelayanan pelanggan. satu sumber pendapatan Meningkatkan kesejahteraan daerah.

pegawai dan peningkatan SDM. **1. Analisis Deskriptif Faktor Kepemimpinan**

c. PDAM Kabupaten Pangkep Hasil analisis deskriptif yang mengutamakan dan menggambarkan tanggapan mengoptimalkan pelayanan responden pegawai terhadap dengan tepat waktu. kepemimpinan yang berlaku di

d. PDAM Kabupaten Pangkep PDAM Kabupaten Pangkep berupaya keras mewujudkan diuraikan pada tabel berikut ini: peningkatan seluruh sarana

Tabel 1. Analisis Frekuensi dan Rata-rata Skor Kepemimpinan

Item	Indikator Kepemimpinan	SS	S	KS	TS	STS
X1.2	Pimpinan senantiasa memberikan sugesti pada bawahan	28,3%	49,1%	17%	3,8%	1,9%
X1.3	Pimpinan senantiasa mendukung bawahan demi tercapainya tujuan organisasi	37,7%	56,6%	5,7%	0%	0%
X1.4	Pimpinan senantiasa berperan sebagai katalisator dalam mempercepat tercapainya tujuan organisasi	26,4%	60,4%	13,2%	0%	0%
X1.5	Pimpinan senantiasa mampu menciptakan rasa aman	45,3%	54,7%	0%	0%	0%
X1.6	Di luar, pimpinan sering tampil sebagai wakil dari organisasi	24,5%	43,4%	26,4%	5,7%	0%
X1.7	Pimpinan sering dijadikan sumber inspirasi bagi pegawai	26,4%	45,3%	28,3%	0%	0%
X1.8	Pimpinan bersikap menghargai pegawai	35,8%	64,2%	0%	0%	0%
Skor Rata-rata Kepemimpinan		4,157 (baik)				

Sumber : data diolah 2019

Berdasarkan hasil analisis rata-rata skor tanggapan responden terhadap kepemimpinan di PDAM Kabupaten Pangkep, diperoleh hasil akhir sebesar 4,157 yang bermakna bahwa kepemimpinan di PDAM Kabupaten Pangkep berkategori baik.

2. Analisis Deskriptif Faktor Motivasi

Penilaian motivasi tersebut

akan ditinjau dari beberapa indikator yaitu hubungan dengan rekan kerja, lingkungan kerja, kesempatan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan, serta pemberian tunjangan. Beberapa tanggapan responden terkait indikator yang menilai sejauhmana motivasi yang berlaku di PDAM Kabupaten Pangkep diuraikan berikut ini:

Tabel 2. Analisis Frekuensi dan Rata-rata Skor Motivasi

Item	Indikator Motivasi	SS	S	KS	TS	STS
X2.2	Antara rekan kerja terjalin kerjasama	11,3%	73,6%	5,7%	9,4%	0%
X2.3	Lingkungan kerja yang baik sangat memotivasi pegawai dalam bekerja	26,4%	47,2%	26,4%	0%	0%
X2.4	Lingkungan kerja di PDAM sangat nyaman	18,9%	52,8%	22,6%	5,7%	0%
X2.5	Organisasi PDAM memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bagi pegawai	5,7%	41,5%	41,5%	11,3%	0%
X2.6	Ada perlakuan yang adil terhadap pegawai dalam pengembangan kualitas	3,8%	52,8%	18,9%	24,5%	0%
X2.7	Pemberian tunjangan di PDAM terlaksana adil dan mensejahterakan pegawai	3,8%	37,7%	17,0%	41,5%	0%
X2.8	Tunjangan yang diberikan saat ini sangat mendukung kesejahteraan pegawai	5,7%	39,6%	7,5%	41,5%	5,7%
Skor Rata-rata Motivasi		3,502 (tinggi)				

Sumber : data diolah 2019

Berdasarkan hasil analisis rata-rata skor tanggapan responden terhadap motivasi pegawai PDAM Kabupaten Pangkep, diperoleh hasil akhir sebesar 3,502 yang bermakna bahwa motivasi pegawai PDAM Kabupaten Pangkep berkategori tinggi.

3. Analisis Deskriptif Faktor Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep

Beberapa tanggapan responden terkait kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep diuraikan berikut ini:

Tabel 3. Analisis Frekuensi dan Rata-rata Skor Kinerja Pelayanan PDAM

Item	Indikator Kinerja Pelayanan PDAM	SS	S	KS	TS	STS
Y1	Para pegawai PDAM umumnya mengutamakan Kuantitas kerja	15,1%	39,6%	17,0%	28,3%	0%
Y2	PDAM melakukan penilaian kinerja pelayanan pegawai secara rutin	1,9%	39,6%	18,9%	34,0%	5,7%
Y3	PDAM senantiasa menjaga kualitas air	3,8%	43,3%	28,3%	24,5%	0%
Y4	Ada sanksi bagi pegawai yang tidak memberikan pelayanan yang baik	15,1%	39,6%	9,4%	35,8%	0%
Y5	Para pegawai PDAM umumnya senantiasa menaati ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	7,5%	34,0%	18,9%	34,0%	5,7%
Y6	Ada penghargaan bagi pegawai yang memberikan pelayanan yang baik	13,2%	35,8%	9,4%	24,5%	17,0%
Y7	Para pegawai PDAM umumnya memiliki kehadiran yang penuh dalam jam kerja	18,9%	22,6%	30,2%	22,6%	5,7%
Y8	PDAM menerapkan pelayanan yang cepat terhadap pelanggan	13,2%	37,7%	26,4%	17,0%	5,7%
Y9	Para pegawai PDAM umumnya memiliki kemampuan bekerjasama	11,3%	54,7%	28,3%	5,7%	0%
Y10	Telah terjalin kerjasama yang baik antar unit sehingga dapat mempercepat sistem pelayanan	18,9%	39,6%	24,5%	17,0%	0%
Skor Rata-rata Kinerja Pelayanan PDAM		3,302 (cukup baik)				

Sumber : data diolah 2019

Berdasarkan hasil analisis rata-rata skor tanggapan responden terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep, diperoleh hasil

akhir sebesar 3,302 yang bermakna bahwa kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep berkategori cukup baik.

4. Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian,

maka dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS diperoleh hasil seperti yang dimuat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Parameter	Nilai	Parameter	Nilai	Parameter	Nilai
R	0,898	Bo	-1,468	Sig. t1	0,087
Adj. R ²	0,798	b1	0,228	Sig. t2	0,000
F	103,55	b2	1,092		
Sig. F	0,000				

Sumber: Data diolah, 2019

Dari tabel 4. menjelaskan bahwa koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,898 dan koefisien determinasi *Adjusted R²* (*Adj R squared*) yang diperoleh sebesar 0,798 yang berarti 79,8% perubahan yang terjadi pada variabel terikat Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y) dipengaruhi oleh kedua variabel bebas yaitu Kepemimpinan (X1), dan Motivasi (X2) sementara sisanya sebanyak

20,2 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar faktor yang diteliti..

Dari hasil analisis pada tabel di atas, diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1,468 + 0,228 X_1 + 1,092 X_2$$

Persamaan regresi tersebut di atas menunjukkan bahwa semua koefisien regresi mempunyai tanda positif yang berarti apabila nilai-nilai

dari Kepemimpinan dan Motivasi ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap (konstan) sebagaimana yang diuraikan di bawah ini :

- a. Nilai Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y) tanpa dipengaruhi oleh Kepemimpinan (X1) dan Motivasi (X2) adalah sebesar - 1,468.
- b. Setiap perbaikan satu satuan Kepemimpinan (X1) akan meningkatkan Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y) sebesar 0,228.
- c. Setiap perbaikan satu satuan Motivasi (X2) akan meningkatkan Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y) sebesar 1,092.

Berikut ini dilakukan uji hipotesis adanya pengaruh secara simultan maupun parsial kepemimpinan dan motivasi terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

5. Uji Pengaruh secara Simultan

Untuk menguji hipotesis ketiga yaitu keberartian pengaruh faktor-faktor kepemimpinan dan motivasi secara bersama-sama terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep, digunakan uji F.

Berdasarkan uji signifikansi pada tabel 4, terlihat bahwa $F_{hitung} = 103,55$ dengan taraf signifikan 0,000. Karena nilai Sig. F hitung $< 0,05$ atau $\alpha = 5 \%$ yang merupakan taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi berganda yang dihasilkan

pada penelitian ini adalah signifikan sehingga dapat dipertanggungjawabkan dalam mengambil kesimpulan mengenai pengaruh antara variabel bebas Kepemimpinan (X1) dan Motivasi (X2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

6. Uji Pengaruh secara Parsial

Bila ditinjau secara parsial, maka pengaruh masing-masing faktor Kepemimpinan (X1) dan Motivasi (X2) terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep diuji dengan menggunakan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai taraf nyata $\alpha = 5\%$ atau pada tingkat akurasi 95%.

Selanjutnya jika dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai taraf nyata $\alpha = 5\%$ untuk masing-

masing variabel bebas sebagai berikut :

a. Kepemimpinan (X1), mempunyai nilai $t_{hitung} = 1,745$ dengan nilai $sig = 0,087 > 0,05$. Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kepemimpinan dengan Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

b. Motivasi (X2), mempunyai nilai $t_{hitung} = 11,971$ dengan nilai $sig = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara Motivasi dengan Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

Dari uji t di atas, terlihat bahwa hanya Motivasi yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep, sedangkan

Kepemimpinan berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial. Hal ini berarti bahwa tanpa bersama-sama, hanya faktor Motivasi yang dapat meningkatkan Pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

7. Pembahasan Hasil Analisis

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepemimpinan di PDAM Kabupaten Pangkep memperoleh hasil akhir sebesar 4,157 yang bermakna bahwa kepemimpinan di PDAM Kabupaten Pangkep berkategori baik. Berdasarkan persamaan regresi diperoleh nilai koefisien regresi kepemimpinan sebesar 0,228, yang berarti bahwa setiap perbaikan satu satuan variabel kepemimpinan (X1) akan meningkatkan kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y) sebesar 0,228. Dengan

perkataan lain setiap kenaikan skor kepemimpinan juga diikuti oleh naiknya kinerja pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa harga $t_{hitung} = 0,087 > 0,05$. Dengan demikian ada pengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial antara kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep. Implikasi dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pernyataan terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep tidak dapat diterima dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kinerja pelayanan PDAM, kepemimpinan tidak dapat berdiri sendiri dalam memberikan kontribusi melainkan

disertai dengan penerapan faktor lainnya .

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa motivasi pegawai PDAM Kabupaten Pangkep memperoleh hasil akhir sebesar 3,502 yang bermakna bahwa motivasi pegawai PDAM Kabupaten Pangkep berkategori tinggi. Berdasarkan persamaan regresi diperoleh nilai koefisien regresi motivasi sebesar 1,092, yang berarti bahwa setiap perbaikan satu satuan variabel motivasi (X_2) akan meningkatkan kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep (Y) sebesar 1,092. Dengan perkataan lain setiap kenaikan skor motivasi juga diikuti oleh naiknya kinerja pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa harga $\text{sig } t_{\text{hitung}} = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian ada

pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara motivasi terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep. Implikasi dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pernyataan terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara motivasi terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep dapat diterima dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kinerja pelayanan PDAM, motivasi mampu berdiri sendiri dalam memberikan kontribusi terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep.

Berdasarkan hasil perhitungan persamaan regresi linier berganda diperoleh persamaan bahwa $\hat{Y} = -1,468 + 0,228 X_1 + 1,092 X_2$. Kemudian hasil pengujian keberartian regresi ganda, diperoleh

harga $F = 103,55$ dengan signifikansi $0,000$. Hasil ini sangat sesuai dengan kriteria pengujian yaitu ada pengaruh signifikan jika $\text{Sig } F_{\text{hitung}} < 0,05$. Hasil analisis menunjukkan bahwa persamaan regresi linier ganda adalah sangat signifikan. Kemudian besarnya kontribusi pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pelayanan PDAM melalui penggunaan analisis korelasi multipel diperoleh harga $R = 0,898$ dan koefisien determinasi diperoleh harga $\text{adj } R^2 = 0,798$ atau kontribusi $79,8\%$. Hasil pengolahan data ini menggambarkan bahwa sebanyak $79,8\%$ variasi yang terjadi pada kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep dapat dijelaskan melalui faktor kepemimpinan dan motivasi, sedangkan sisanya sebesar $20,2\%$ ditentukan faktor lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Kepemimpinan pada PDAM Kabupaten Pangkep berkategori baik, berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep yang berkategori cukup baik, dengan koefisien pengaruh sebesar $0,228$; 2) Motivasi pegawai PDAM Kabupaten Pangkep berkategori tinggi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep yang berkategori cukup baik, dengan koefisien pengaruh sebesar $1,092$; 3) Kepemimpinan dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep dengan kontribusi pengaruh sebesar $79,8\%$,

sedangkan sisanya sebesar 20,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Sesuai hasil temuan dalam penelitian ini maka disarankan beberapa hal yaitu: 1) Untuk meningkatkan kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Pangkep, maka sebaiknya memperbaiki sikap kepemimpinan seperti dalam hal memberikan sugesti pada bawahan, tampil sebagai wakil dari PDAM Kabupaten Pangkep, menjadi panutan sehingga dapat dijadikan sumber inspirasi bagi pegawai. 2) Bagi Pimpinan PDAM Kabupaten Pangkep disarankan agar selalu memotivasi guru untuk meningkatkan kinerja pelayanannya, misalnya dengan membiasakan pegawai saling bekerjasama, memperbaiki lingkungan kerja, serta memberikan tunjangan yang adil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji.2003. *Psikologi Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Shadare, Oluyesi dan Hamed T, Ayo.2009. Influence of Work Motivation, Leadership Effectiveness and Time Management on Employees Performance in Some Selected Industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. ISSN 1450-2275 Issue
- Brahmasari, Ida Ayu dan Suprayetno, Agus.2008. "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Universitas 17 Agustus Surabaya, Vol.10, No.2, September 2008:124-135.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta Bumi Aksara.

- _____. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- _____.2014. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta : BPFE
- Mangkunegara, Anwar P 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L dan Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen, P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi aksara.
- Slamet, Achmad. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Unnes Press.
- Sudarmanto.2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Trimmo, 2007. Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Tutor. <http://researchengines.com/1207trimo.html> Diakses Tanggal 04 Agustus 2019.
- Wahjosumidjo. 2005. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: Balai Pustaka