

## LAMPIRAN

### Matriks Analisis Variabel dan Indikator Penelitian

NO	JUDUL DAN PENULIS	TEMUAN	VARIABEL Y (KINERJA)	VARIABEL X (PRODUKTIVITAS)
1	Ade Heryati (2019),  Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor	Kualitas pelayanan publik pada Kantor PDAM Kota Bogor masih dinilai bermasalah, hal ini terbukti dengan adanya beberapa komplain akibat dari pemadaman air dan kualitas air bersih yang sesekali masih menunjukkan adanya pasir dan bau yang kurang sedap.	Atmosudiro (1988) – Kuantitas – Kualitas – Waktu – Biaya – Tempat dan ruang	
2	Andri Pratama Saputra dan Mohamad Ichšana Nur (2019),  Manajemen Kinerja Kelembagaan dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum	Latar belakang penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.	Mas'ud (2004) – Kualitas – Kuantitas – Ketepatan waktu – Efektivitas – Komitmen kerja	
3	Umar (2020),  Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat	Pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Padalarang sebagai berikut: pegawai cenderung tidak disiplin terhadap jam kerja, pemberian layanan tidak sesuai dengan SOP Pelayanan. kesejahteraan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan pegawai dan terdapat pegawai pelayanan yang memiliki pekerjaan sampingan.	Dwiyanto (2014) – Responsivitas – Responsibilitas – Akuntabilitas	

4	Robbi dkk (2020),  Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar	Kinerja pegawai yang optimal dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah guna menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.	Rizky (2001) – Kualitas pelayanan – Komunikasi – Kecepatan – Kemampuan – Inisiatif	
5	Fadli Rahman and friends (2023),  <i>Performance of Customs and Excise Supervision at the Sea Border</i>	Kabupaten Kepulauan Sangihe dikelilingi oleh lautan yang berpotensi menjadi jalur keluar masuknya penyelundupan barang ke dalam wilayah Indonesia.	Martini Huseini dan Hari Lubis (1987) – Pendekatan sumber awal – Pendekatan proses – Pendekatan tujuan	
6	Rendy F and friends (2022),  <i>Performance of the Election Commission in Compiling the Final Voter List for the 2020 Regional Head Election</i>	Pilkada 2020 di Mongondow Timur masih belum berjalan secara maksimal karena kurangnya pemahaman pegawai sehingga masyarakat tentang pemutakhiran data pemilih.	Agus Dwiyanto (2006) – Produktivitas – Kualitas pelayanan – Akuntabilitas	
7	Anisa Kusumaning dan Puspita Wulansari (2022),  Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai (Studi Kasus di Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi (PPPTMGB) “LEMIGAS”)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui disiplin “LEMIGAS” produktivitas pegawai “LEMIGAS” dan seberapa besar pengaruh disiplin terhadap produktivitas pegawai “LEMIGAS”.		Sedarmayanti (2017) – Sikap kerja – Tingkat – Keterampilan – Hubungan antara Karyawan dan atasan

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen Produktivitas</li> <li>- Efisiensi Tenaga Kerja</li> <li>- Kewiraswataan</li> </ul>
<b>8</b>	M. Riszky Araffah dan Ita Purnama (2020)  Hubungan Motivasi Kerja dengan Produktivitas Pegawai	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa hubungan antara motivasi kerja dengan produktivitas kerja pegawai pada Kantor Setda Kabupaten Bima.		Edy Sutrisno (2009) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan</li> <li>- Meningkatkan hasil yang dicapai</li> <li>- Semangat kerja</li> <li>- Pengembangan diri</li> <li>- Mutu</li> <li>- Efisiensi</li> </ul>
<b>9</b>	Shofwan Hendryawan dkk (2020),  Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang	produktivitas kerja pegawai di Kantor Badan Pusat Statistik Sumedang masih perlu ditingkatkan karena kurangnya kedisiplinan, keterampilan, dan pengetahuan.		Sedarmayanti (2009) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatnya pendapatan</li> <li>- Meningkatnya potensi individu</li> <li>- Meningkatnya motivasi kerja</li> </ul>
<b>10</b>	Miftahul Hayatun dan Sri Ernawati (2022),  Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Bima.		Safitri (2019) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas kerja</li> <li>- Kuantitas kerja</li> <li>- Tepat waktu</li> <li>- Semangat kerja</li> <li>- Disiplin kerja</li> </ul>

11	Md. Al Amin and Mohammad Shariful Islam (2022),  <i>Determinants of Employee Productivity in Public Sector Organizations: An Empirical Study</i>	Produktivitas pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga latar belakang penulisan ini untuk mengetahui hubungan produktivitas pegawai di sektor publik.		Biswas & Bhatnagar (2013) – Kepuasan kerja – Kontrak kerja – Teknologi – Peran pemimpin – Lingkungan organisasi
12	Shivangi Singh and Nirmala Chaudhary (2022),  <i>Employee Productivity: An Analysis of Dimensions and Methodology through Systematic Literature Review</i>	Tujuan utama dari penulisan ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penentu yang mengukur produktivitas karyawan dan untuk mengatasi kesenjangan penelitian untuk studi lebih lanjut.		Burke dan Hsieh (2006) – Motivasi – <i>Work-life balance</i> – Lingkungan kerja – Kompensasi

## Penyebaran Kuesioner

22 Januari 2024 di PDAM Kota Semarang Cabang Selatan



## Wawancara Masyarakat Kecamatan Tembalang yang Berlangganan PDAM

22 Februari 2024



## KUESIONER

1. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah melakukan pemerataan pemasangan air

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

1. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melakukan pengecekan air secara rutin dan teratur pada setiap Kelurahan

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

2. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan tepat waktu saat akan melakukan pengecekan air di *reservoir* Kedungmundu

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

3. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan datang tepat waktu saat akan melakukan pengecekan air di lingkungan masyarakat

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

4. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah memiliki anggaran yang cukup untuk melaksanakan tugas

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

5. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan dilengkapi dengan fasilitas kantor yang memadai

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

6. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan sudah bertanggung jawab terhadap tupoksi yang diberikan

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

7. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan bekerja dengan disiplin dan izin apabila ada keperluan

Sangat Tidak Setuju



Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

8. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melakukan sosialisasi terkait kebutuhan air bersih di Kecamatan Tembalang

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

9. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melakukan evaluasi air bersih ke masyarakat

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

10. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan melaksanakan tugasnya dengan baik saat menanggapi keluhan masyarakat

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

11. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan memberikan solusi terkait masalah air bersih ke masyarakat

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

12. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan menerapkan senyum, salam,  
dan sapa dalam melayani

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

13. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan mengenakan seragamnya saat  
bertugas kepada masyarakat

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

14. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan selalu jujur terkait kondisi air  
di lingkungan masyarakat

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

15. Pegawai PDAM Kota Semarang Cabang Selatan selalu bersikap sopan dan saling menghargai terhadap rekan kerja satu sama lain

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju