

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep

Andi Raodha AR Baso

PPSDM Kemendagri Regional Makassar

Email:

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. 2) Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. 3) Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep sebanyak 35 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Total Sampling*. Banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep sebanyak 35 orang sebagai responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dokumentasi. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p (Sig.) = 0,008. 2) Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p (Sig.) = 0,020. 3) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p (Sig.) = 0,000.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Abstract: This study aims to determine: 1) Work motivation influences service quality in Segeri District, Pangkep Regency. 2) Work Discipline influences Service Quality in Segeri District, Pangkep Regency. 3) The Effect of Work Motivation and Work Discipline Have a Significant Influence on Service Quality in Segeri District, Pangkep Regency. This study uses a quantitative approach. The population in this study were all employees at the Segeri District Office, Pangkep Regency, totaling 35 people. The sampling technique in this study is Total Sampling. The number of samples in this study were all employees who worked at the Segeri District Office, Pangkep Regency, as many as 35 people as respondents. Collecting data in this study is observation, questionnaires, documentation. Meanwhile, data analysis in this study used descriptive analysis and inferential statistical analysis. The results showed that 1) there was an influence of work motivation on service quality, the value of p (Sig.) = 0.008 was obtained. 2) There is an influence of work discipline on service quality, the value of p (Sig.) = 0.020 is obtained. 3) There is an influence of work motivation and work discipline together on service quality, the value of p (Sig.) = 0.000 is obtained.

Keywords: Work Motivation, Work Discipline, Service Quality

Article History:

Received; 10-12-2022; Revised; 25-01-2023; Accepted; 27-02-2023

PENDAHULUAN

Berdasarkan dari Undang-undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yaitu adanya pemberdayaan aparatur supaya lebih profesional, responsif dan transparan. Mengingat kenyataan tersebut peningkatan sumber daya manusia. Peningkatan kebutuhan pegawai negeri sipil bertujuan untuk mengubah perilaku mereka menjadi perilaku yang mampu melaksanakan aktifitas di segala bidang karena pada dasarnya perilaku manusia dapat mempengaruhi setiap tindakan dalam mencapai



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

tujuan yang dicapai. Sumber daya yang maksimal akan memungkinkan suatu organisasi untuk mampu bersaing secara efisiensi dan efektif.

Salah satu komponen sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah pegawai. Setia organisasi pegawai mempunyai peranan penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, diperlukan aparat pemerintahan yang memiliki mobilitas tinggi untuk bekerja dengan penuh kesadaran sebagai pelayan masyarakat. Sebagai aparatur negara, disiplin pegawai berada pada posisi sangat sentral dan strategis dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah secara optimal. Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pembangunan selain tergantung pada partisipasi masyarakat, tergantung pula pada disiplin pegawai. Oleh karena itu sikap disiplin pegawai perlu diarahkan dan diberdayakan dengan baik sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien. Hal ini dimaksudkan agar pegawai melaksanakan tugas pokok dan fungsinya patuh dan taat terhadap peraturan dan ketentuan, pegawai dapat memberikan pelayanan serta hasil kerja yang baik.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai negeri adalah dengan mengeluarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang selanjutnya mengalami perubahan melalui Undang- Undang No 43 Tahun 1999. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan pegawai yang memiliki semangat kerja.

Menurut Rivai (2004) dalam Aditya(2010) berpendapat bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Menurut Mangkunegara (2009) dalam Hosnawati (2016) mengatakan bahwa Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau setuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Menurut Hasibuan (2017:193) mengemukakan bahwa Disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Sedangkan menurut Agustini (2019:89) Disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui: 1) Apakah Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. 2) Apakah Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. 3) Apakah Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang di berikan oleh responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner. Penelitian ini untuk mengetahui pola dan keeratan hubungan di antara dua variabel atau lebih (Sofyan Yamin dkk, 2011:215). Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep sebanyak 35 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Total Sampling*. Banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep sebanyak 35 orang sebagai responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dokumentasi. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hipotesis statistik dalam penelitian ini dikelompokkan dalam dua bagian yaitu sebagai berikut:

- 1) Hipotesis pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen terdiri dari:
 - a) Pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y

Hipotesis statistik:

$$H_0 : \beta_1 = 0 \quad \text{Vs} \quad H_1 : \beta_1 \neq 0$$

Keterangan:



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

H_0 : tidak terdapat pengaruh variabel motivasi kerja (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

H_1 : terdapat pengaruh variabel motivasi kerja (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

b) Pengaruh variabel X_2 terhadap Y

Hipotesis statistik:

$H_0 : \beta_2 = 0$ Vs $H_1 : \beta_2 \neq 0$

Keterangan:

H_0 : tidak terdapat pengaruh variabel disiplin kerja (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

H_1 : terdapat pengaruh variabel disiplin kerja (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

2) Hipotesis pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen

$H_0 : \beta = 0$ Vs $H_1 : \beta \neq 0$

Keterangan:

H_0 : tidak terdapat pengaruh variabel motivasi kerja (X_1), variabel disiplin kerja (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

H_1 : terdapat pengaruh variabel motivasi kerja (X_1), variabel disiplin kerja (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

HASIL PENELITIAN

Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai data variabel-variabel penelitian yang terdiri dari variabel motivasi kerja (X_1), variabel disiplin kerja (X_2) dan variabel kualitas pelayanan (Y). Adapun statistik deskriptif yang digunakan yaitu mean (rata-rata), median, mode (modus), standar deviasi, range (rentang), skor minimum, dan skor maksimum. Hasil perhitungan statistik deskriptif untuk masing-masing variabel tersebut ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif

<i>Statistics</i>				
	X1	X2	Y	
N	<i>Valid</i>	35	35	35
	<i>Missing</i>	0	0	0
<i>Mean</i>	7.64	8.75	32.80	
<i>Median</i>	8.00	9.00	24.00	
<i>Mode</i>	8	9	44	
<i>Std. Deviation</i>	2.475	1.946	6.503	
<i>Range</i>	9	8	13	
<i>Minimum</i>	3	4	11	
<i>Maximum</i>	12	12	24	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk variabel motivasi kerja (X_1) diperoleh nilai mean 7,64 dengan standar deviasi 2,475, variabel disiplin kerja (X_2) diperoleh nilai mean 8,75 dengan standar deviasi 1,946 dan variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai mean 32,80 dengan standar deviasi 6,503. Dari hasil perhitungan statistik deskriptif tersebut diketahui bahwa untuk seluruh variabel diperoleh nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata skor. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai rata-rata dapat digunakan sebagai representasi keseluruhan data.



Hasil Analisis Regresi Linear Multipel

1. Persamaan Regresi

Hasil analisis regresi linear ditunjukkan dengan model atau persamaan regresi. Model persamaan regresi yang dibuat yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Pada persamaan regresi tersebut terdapat nilai konstanta (a) dan nilai koefisien regresi (b_1 dan b_2) untuk masing-masing variabel bebasnya. Adapun output hasil perhitungan nilai konstanta dan koefisien regresinya ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai Konstanta dan Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.411	1.117	
	X1	0.597	0.217	0.129
	X2	0.488	0.228	0.083

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai konstanta atau $a = 2,411$, nilai koefisien regresi untuk variabel X_1 atau $b_1 = 0.597$, nilai koefisien regresi untuk variabel X_2 atau $b_2 = 0.917$. Berdasarkan nilai-nilai tersebut, maka persamaan regresinya yaitu: $Y = 2,411 + 0,597X_1 + 0,917X_2$.

2. Pengaruh Parsial Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Pengaruh parsial merupakan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Parsial

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.159	0.036
	X1	2.753	0.008
	X2	2.414	0.020

1) Pengaruh Motivasi Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel 3 hasil pengujian hipotesis untuk pengaruh motivasi kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai p (Sig.) = 0,008. Nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y).



2) Pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kualitas (Y)

Berdasarkan tabel 3 hasil pengujian hipotesis untuk pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai p (Sig.) = 0,020. Nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

3. Pengaruh Simultan Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Pengaruh simultan merupakan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Simultan

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	712.206	8	413.776	544.999	0.000
	Residual	74.134	46	1.322		
	Total	644.202	54			

Berdasarkan tabel 4 diatas tampak bahwa nilai p (Sig.) = 0,000. Nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja (X1), disiplin kerja (X2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis, variabel Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan. Dimana Motivasi itu sendiri terdiri dari beberapa indikator yaitu kebutuhan, sikap, kemampuan, pembayaran atau gaji, keamanan pekerjaan, hubungan sesama pekerja, pujian, dan pekerjaan itu sendiri. Sedangkan disiplin kerja terdiri dari selalu hadir tepat waktu, selalu mengutamakan persentase kehadiran, selalu mentaati ketentuan jam kerja, selalu menggunakan jam kerja dengan efektif dan efisien, memiliki keterampilan kerja dibidang tugasnya, memiliki semangat kerja yang tinggi.

Hasil ini mengisyaratkan bahwa motivasi dan disiplin kerja merupakan faktor yang berperan penting yang menentukan tinggi rendahnya peningkatan kinerja pegawai. Semakin tinggi motivasi kerja, akan mendorong semakin tingginya kinerja pegawai. Sebaliknya jika motivasi kerja rendah, maka kinerja pegawai juga akan mengalami penurunan. Begitupun dengan disiplin kerja, Semakin tinggi disiplin kerja maka akan mendorong semakin tingginya kinerja pegawai. Sebaliknya jika disiplin kerja rendah, maka kinerja pegawai juga akan mengalami penurunan. Sebab seseorang yang merasa diberikan motivasi dalam bekerja akan merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungannya serta akan semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan semakin percaya diri dalam bekerja

Penelitian ini sejalan dengan pernyataan (winardi, 2000:312) yang menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan. Sedangkan menurut (wursanto, 1987 : 132) motivasi adalah dorongan yang ada dalam diri manusia yang menyebabkan ia melakukan sesuatu. Adapun menurut (martoyo, 1996 : 154) yang menyatakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau dengan kata lain pendorong semangat kerja.

Tanpa adanya motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi pekerjaannya sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang menjadi motivasi dalam bekerja tidak terpenuhi. Selain itu penelitian ini juga mendukung pernyataan (Nitisemito, 1991 :36) yang menyatakan bahwa disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh karyawan. Adapun Disiplin Kerja menurut (Wursanto, 1987 : 147) adalah suatu sikap ketaatan seseorang terhadap aturan/ketentuan yang berlaku dalam organisasi, yaitu menggabungkan diri dalam organisasi itu atas dasar keinsafan bukan unsur paksaan. Sedangkan menurut (theliang gie, 1981 :96) disiplin kerja diartikan sebagai suatu keadaan tertib dimana orang-orang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan dengan



senang hati oleh orang/sekelompok orang. Hal demikian membuktikan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Clif Yosias Weldy Suoth penelitiannya menguji tentang Pengaruh motivasi dan disiplin kerja pegawai dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor kelurahan paniki kecamatan Mapanget kota manado temuannya menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p (Sig.) = 0,008.
2. Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p (Sig.) = 0,020.
3. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p (Sig.) = 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Alim Bachri. 2014. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Pengadilan Agama Martapura. (Jurnal). Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- Ambar T. Sulistiyani dan Rosidah (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2014), Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan cetakan pertama, penerbit PT. Remaja Rsodakarya. Bandung.
- Arep, I dan Tnjung, H (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Aries susanty, sigit wahyu baskoro. 2012. Pengaruh motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap disiplin kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Pln (persero) apd semarang). (jurnal). Semarang: universitas diponegoro.
- Mulyadi dan nina marliana. 2010. Pengaruh motivasi dan disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada departemen weaving pt. Adetex cabang banjaran kab. Bandung.(jurnal).bandung.
- Harlie, M (2010). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. Jurnal Manajemen dan Akuntansi.
- Hasibuan (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.