

Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran Lampung

Rahyono, Apip Alansori

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Malahayati Bandar Lampung Indonesia

Email: Rahyono@malahayati.ac.id, apipalansori95@gmail.com

Jl. Pramuka No.27 Kemiling Bandar Lampung 35153

Abstract.

Good service quality is important for the sustainability of an organization such as government because it will help the process of achieving goals, but if the quality of existing services is not balanced with poor work habits it will also affect the quality of service itself. Therefore the quality of service can also be influenced by work discipline. Motivation that exists in employees will manifest a behavior that is directed at the goals in achieving the expected goals. So, motivation is not something that can be observed but is something that can be concluded because of something visible behavior. Motivation is also something that makes a person enthusiastic about doing work. The population in this study were employees of the Pesawaran District Government. The sample in this study amounted to 135 government employees from each agency in Pesawaran Lampung Regency. The data collection technique used is literature study by reading literature, reference materials, lecture materials, and other research results that are related to the object under study and a questionnaire by asking a number of questions in writing which are given to respondents. Data processing techniques use the computerized SPSS program (statistical package for social sciences) version 20 for windows. The results of this study indicate that work discipline and work motivation have an effect on the service quality of the Pesawaran District Government.

Keywords: Work Discipline, Work motivation and Quality of Service

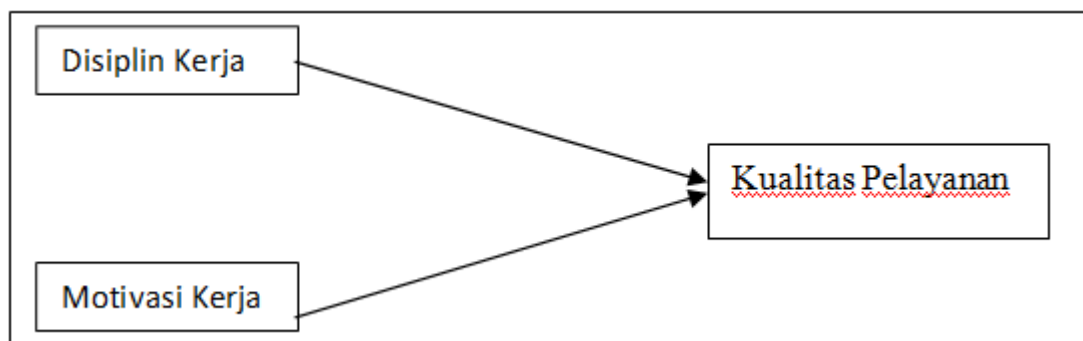
1. Latar Belakang

Otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab tidak saja bermakna sebagai peluang, tetapi juga tantangan bagi pemerintah daerah dan masyarakatnya. Otonomi daerah memang memberi kesempatan yang besar kepada pemerintah dan masyarakat untuk mengatur, melayani dan memenuhi kebutuhan mereka dalam rangka hidup bermasyarakat dan berpemerintahan. Oleh karena itu pemerintah daerah sekarang ini membutuhkan lebih banyak aparatur profesional yang dapat menagani tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat berdasarkan keahlian yang profesional. Semakin tinggi kualitas Sumberdaya Manusia di Pemerintah Daerah, semakin baik pelayanan Pemerintah Daerah yang bersangkutan (Basir, 2016).

Agar produktivitas kerja yang tinggi di setiap lini nya diperlukan pegawai yang memiliki Disiplin kerja, tanpa adanya disiplin kerja pegawai yang baik sulit akan menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat. Jika disiplin kerja dilaksanakan dengan baik, maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapai dalam melayani masyarakat. Selain itu juga dengan adanya motivasi dari pegawai Pemerintahan Kabupaten Pesawaran akan mendorong timbulnya semangat kerja. Besar kecilnya motivasi pegawai berpengaruh pada besar kecilnya prestasi kerja yang diraih. Bahwa pada dasarnya motivasi dapat memacu pegawai untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Untuk menghasilkan Kualitas Pelayanan Prima pegawai di tuntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan cepat, tepat, jujur, transparan, serta adanya sistem informasi dan tehnologi yang canggih sangat membantu dalam melaksanakan kerja

pelayanan, sehingga merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dipercaya dan di banggakan oleh masyarakat (Dariansyah, 2018).

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang penting bagi kelangsungan organisasi seperti pemerintahan karena akan membantu proses pencapaian tujuan, namun bila kualitas pelayanan yang ada tidak diimbangi dengan kebiasaan kerja yang kurang bagus juga akan memengaruhi kualitas pelayanan sendiri. Maka dari itu kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Motivasi yang ada pada pegawai akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan dalam mencapai sasaran yang diharapkan. Jadi, motivasi bukanlah hal yang dapat diamati tetapi merupakan yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak. Motivasi juga merupakan hal yang membuat seseorang menjadi semangat untuk melakukan pekerjaan. Apabila pekerja mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus meningkatkan kinerja. Meningkatnya kinerja pegawai atau pekerja akan meningkatkan pula kualitas pelayanan pada masyarakat (Anggraeni dan Muhsin, 2020).



Gambar 1. Kerangka pikir

2. Kajian Pustaka

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan modal utama yang amat menentukan tingkat kualitas pelayanan. Sehingga apabila pegawai tidak disiplin dalam melakukan pekerjaannya dapat dipastikan pelayanannya akan menurun. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seorang pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Surito dkk, 2019).

Menurut Rivai (2016), indikator dari disiplin kerja yaitu:

1. Kehadiran
Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
2. Ketaatan pada peraturan kerja
Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Ketaatan pada standard kerja
Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggungjawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
4. Tingkat kewaspadaan tinggi
Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
5. Bekerja etis

Beberapa pegawai mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke masyarakat atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja pegawai.

Faktor yang mempengaruhi disiplin kerja (Sampeliling, 2015) yaitu:

6. Besar kecilnya pemberian kompensasi
7. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam pemerintah
8. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
9. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
10. Ada tidaknya pengawasan pimpinan
11. Ada tidaknya perhatian kepada para pegawai
12. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Sedangkan menurut Khanka (2016), ada beberapa faktor yang dapat menciptakan ketidak disiplin kerja yaitu:

1. Kepemimpinan yang lemah, fleksibel, tidak kompeten dan penuh kecurigaan.
2. Pengawasan yang tidak sempurna karena ketiadaan pengawas yang baik dan berpengetahuan.
3. Praktek kebijakan membagi kekuasaan menghancurkan semangat tim.
4. Kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat dan buruk.
5. Diskriminasi berdasarkan kasta, warna kulit, jenis kelamin, keyakinan, bahasa, jabatan dalam praktek seleksi, promosi dan lain-lain.
6. Koordinasi, delegasi wewenang, dan penetapan tanggungjawab yang salah serta sistem komunikasi yang tidak sempurna.
7. Terhambatnya waktu pemberian ganti rugi dari keluhan pegawai (Surito dkk, 2019).

Motivasi Kerja

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut (Nasrullah dkk, 2017).

Motivasi sebenarnya memiliki beberapa teori dari beberapa pendapat tokoh, dan dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk pengukuran motivasi kerja adalah teori motivasi yang sangat terkenal yaitu hierarki teori kebutuhan (*hierarchical of needs thry*) yang dikemukakan oleh Abraham Maslow dalam (Arisanti dkk, 2019) bahwa pada setiap diri manusia itu terdiri atas lima kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological-need*)
Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan paling dasar dan kebutuhan pokok manusia untuk bertahan hidup yang meliputi sandang, pangan, papan dan kesejahteraan individu.
2. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*)
Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan yang tidak hanya diartikan dalam arti keamanan fisik saja tetapi juga keamanan psikologis serta perlakuan yang adil dalam pekerjaan.
3. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)
Apabila kebutuhan rasa aman telah terpuaskan, maka muncul kebutuhan ketiga yaitu kebutuhan sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri untuk berinteraksi dengan orang lain.
4. Kebutuhan Penghargaan (*Esteem-need*)
Kebutuhan penghargaan diri meliputi kebutuhan akan harga diri, kebutuhan dihormati dan dihargai orang lain, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang.
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*self-actualization need*)
Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sebenarnya untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2000) menyatakan bahwa sebuah organisasi jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi dari pada harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima atau rasakan (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Tetapi jika kenyataan lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu (Riana, 2019). Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, Pengaruh Kepuasan Kerja dan kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Haris, 2017).

3. Metode Penelitian

Profil Objek Penelitian

Menggunakan data primer yang di peroleh dari sumber asli secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang berasal dari wawancara yang dilakukan terhadap pegawai Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi sebagaimana yang dikatakan (Sugiyono, 2016) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Atau dapat dikatakan populasi adalah seluruh objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Menurut (Sugiyono, 2016) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 135 pegawai Pemerintah dari masing-masing instansi yang ada di Kabupaten Pesawaran Lampung.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2016) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Berkaitan dengan hal ini, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah:

1. Studi Pustaka yaitu metode dengan cara membaca literatur, bahan referensi, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti.
2. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden.

Teknik Pengolahan data

dilakukan dengan menggunakan komputerisasi program SPSS (*statistical package for social sciences*) versi 20 for windows. Data yang diolah dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013: 52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria uji validitas instrumen ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis
Ho: data berstatus tidak valid
Ha: data berstatus valid
2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator konstruk yang menunjukkan derajat dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk yang umum. Menurut Ghozali (2013: 47) Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Croanbach's Alphas* pada interpretasi r di bawah ini:

Tabel 1.
Interpretasi Nilai r

Koefisien r	Kategori
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono, 2016

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Pengujian normalitas dengan melihat uji statistik *Kolmogorof-Smirnov (K-S)*, dengan membandingkan probabilitas (p) yang diperoleh dengan taraf signifikansi (α) 0,05. Apabila nilai $p > \alpha$ maka terdistribusi normal atau sebaliknya (Ghozali, 2013: 160).

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013: 105). Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel independen. Deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation factor (VIF)*. Model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas jika VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1. $VIF = 1/Tolerance$, jika $VIF = 10$ maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homokedastisitas artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Analisis pada gambar *Scatterplot* yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2013).

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan atau memperjelas tujuan semula apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Parsial dengan t-test

Menurut Ghozali (2013: 36) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

- a. Membuat hipotesis
 - Menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas diuji cobakan terhadap 135 responden yang dilakukan dengan menggunakan *korelasi product moment*. Kriteria pengujian ini adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka berstatus valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka berstatus tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Item soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
Item 1	0,469	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 2	0,218	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 3	0,681	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 4	0,822	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 5	0,715	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja yang terdiri dari 5 butir pernyataan didapat nilai r_{hitung} terkecil 0,218 pada pernyataan nomor 2 dan nilai r_{hitung} terbesar adalah 0,822 pada pernyataan nomor 4 yang berarti bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} ($0,822 > 0,207$) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir soal pada variabel disiplin kerja adalah berstatus valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja

Item soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
Item 1	0,791	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 2	0,787	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 3	0,812	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 4	0,625	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 5	0,933	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja yang terdiri dari 5 butir pernyataan didapat nilai r_{hitung} terkecil 0,625 pada pernyataan nomor 4 dan nilai r_{hitung} terbesar adalah 0,933 pada pernyataan nomor 5 yang berarti bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} ($0,933 > 0,207$) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir soal pada variabel motivasi kerja adalah berstatus valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
Item 1	0,732	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 2	0,815	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Item soal	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
Item 3	0,764	0,207	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Item 4	0,731	0,207	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Item 5	0,373	0,207	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan yang terdiri dari 5 butir pernyataan didapat nilai r_{hitung} terkecil 0,373 pada pernyataan nomor 5 dan nilai r_{hitung} terbesar adalah 0,815 pada pernyataan nomor 2 yang berarti bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} (0,815 > 0,207) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir soal pada variabel Kualitas Pelayanan adalah berstatus valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Hasil uji reliabilitas pada instrumen ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Croanbach's Alpha	Keterangan
DisiplinKerja (X ₁)	0,645	Tinggi
MotivasiKerja (X ₃)	0,723	Tinggi
KualitasPelayanan(Y)	0,71	Tinggi

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan nilai dari *Kolmogorov-smirnov*. Hasil output uji normalitas dengan *Kolmogorov-smirnov* menggunakan *SPSS ver.20.00for windows*, disajikan pada tabel 6. berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardize d Residual	
N		135	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.57375558	
Most Differences	Extreme Positive Negative	Absolute	.231
			.124
			-.231
Kolmogorov-Smirnov Z		2.679	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.713	

a. Test distribution is Normal.

Tabel 6 di atas menunjukkan nilai *kolmogorov-smirnov* sebesar 2,679 dengan signifikansi 0,713. Berdasarkan hal tersebut makadapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal karena nilai signifikansi 0,713 lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinieritas

Deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation factor* (VIF).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.628	2.568		2.191	.030		
	X1	.380	.081	.355	4.709	.000	.982	1.019
	X2	.415	.075	.419	5.554	.000	.982	1.019

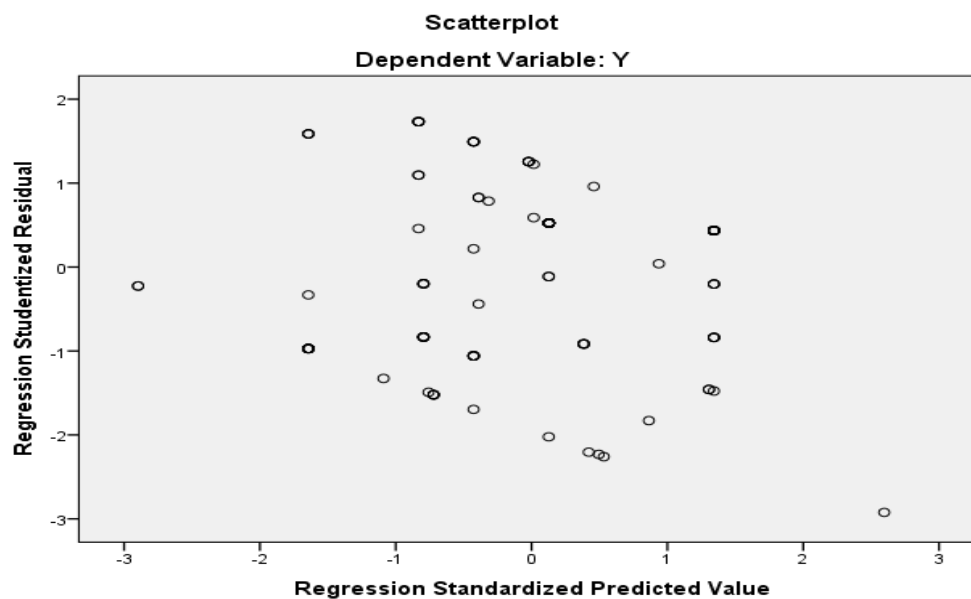
a. Dependent Variable: Y

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel disiplin kerja yaitu 1.019 dan motivasi kerja yaitu 0,982 lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai *VIF* variabel disiplin kerjayaitu 2,798 dan motivasi kerja yaitu 1.019 lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*.

Gambar 1. Grafik Scatterplot



Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Hipotesis

Uji Parsial dengan t-test

Hasil output uji parsial dengan t-test menggunakan *SPSS ver.20.00 for windows*, dapat dilihat pada tabel 9 berikutini:

Tabel 8. Hasil Uji t-test

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.628	2.568		2.191	.030
	X1	.380	.081	.355	4.709	.001
	X2	.415	.075	.419	5.554	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4.11 di atas menunjukkan hasil uji parsial dengan $t_{\text{-test}}$, diperoleh $t_{\text{-hitung}}$ sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi variabel disiplin kerja (X_1) 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Karena signifikansi disiplin kerja (X_1) lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini berarti bahwa disiplin kerja (X_1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).
2. Nilai signifikansi variabel motivasi kerja (X_2) 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Karena signifikansi motivasi kerja (X_2) lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_{a2} diterima. Hal ini berarti bahwa tingkat pendidikan (X_2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).

Pembahasan

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Sutrisno (2009) disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan (Mayesti dkk, 2020). Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, patuh dan taat pada peraturan-peraturan yang berlaku. Disiplin kerja sangat penting karena dengan karyawan yang mempunyai disiplin kerja maka akan menghasilkan kualitas kerja, kuantitas kerja dan waktu kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan (Wairooy, 2017).

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar pada bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika karyawannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit. Karna banyak faktor yang mempengaruhinya (Suwanto, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Febriarti, 2015) yang menyatakan bahwa disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen yaitu semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Hasibuan (2013) motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Mayesti dkk, 2020). Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi dalam diri seseorang. Dalam kehidupan kita sehari-hari, motivasi diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan atau rangsangan kepada para karyawan sehingga mereka bersedia bekerja sama dengan rela dan tanpa paksa. Motivasi timbul diakibatkan oleh dua (2) faktor yaitu faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam diri seseorang sedang faktor eksternal adalah faktor di luar diri seseorang (Malka dkk, 2020).

Motivasi menggambarkan kombinasi yang konsisten dari dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat. Motivasi yang tepat akan memacu daya penggerak untuk menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, selain itu motivasi

dapat menjadi penyebab maupun mendukung perilaku seseorang sehingga orang tersebut berkeinginan untuk berkerja keras dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal (Rizal dan Radiman, 2019). Hasil penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh (Basir, 2016) dimana menunjukkan bahwa secara langsung pengaruh motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dorongan atau motivasi kepada pegawai baik itu motivasi melalui pimpinan dan motivasi yang sifatnya membangun seperti pemberian bonus, penghargaan dan lain sebagainya sangat penting dalam meningkatkan proses pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak manajemen harus terus menjaga stabilitas dan meningkatkan lagi kegiatan untuk melihat motivasi para pegawai demi terlaksananya kualitas pelayanan yang baik.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
2. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan luas objek penelitiannya.
2. Bagi lembaga, agar tetap meningkatkan disiplin kerja dan motivasi kerja karena baik disiplin kerja maupun motivasi kerja berpengaruh signifikan kualitas pelayanan.
3. karyawan.
4. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintah Kabupaten Pesawaran sebaiknya harus meningkatkan dan memperhatikan serta melakukan rutinitas untuk melihat disiplin kerja dan motivasi pada para pegawai agar kualitas pelayanan lebih meningkat.
5. Pihak pimpinan perlu secara rutin mengamati kedisiplinan dan motivasi kerja para pegawai agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlu diketahui bahwa variabel disiplin kerja dan motivasi kerja pegawai akan mempengaruhi baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Anggraeni dan Muhsin. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el*. Economic Education Analysis Journal, 9(2), 634–649. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39478>.
- Arisanti dkk. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk*. JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 2(1), 101. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>.
- Basir. (2016). *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau*. Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah, 1(1), 86. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.435>.

- Dariansyah. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati*. Sosio E-Kons, 10(2), 150–164. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2671>.
- Febriarti. (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen*.
- Haris. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung*. Jurnal Manajemen Dayasaing, 19(2), 135–151. <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/5513>.
- Malka dkk. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. CESJ: Center Of Economic Students Journal, 3(1), 73–89.
- Mayesti dkk. (2020). *Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Karayawan CV. Adeeva Kontruksi Jambi*. Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, 11(2), 147–150. <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i2.208>.
- Nasrullah dkk. (2017). *Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Keyahbandaran Utama Makassar*. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, 18(2), 206. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i2.1505>.
- Riana. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jurnal Psikoborneo, 7(1), 76–82. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1802>.
- Rizal dan Radiman. (2019). *Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai*. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 117–128. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3649>.
- Sampeliling. (2015). *Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Kinerja, 12(1), 1–17.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan metode R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Surito dkk. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Universitas Malikussaleh Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Indonesia, 4(1), 1689–1699.
- Suwanto. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan*. JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 3(1), 16. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i1.3365>.
- Wairooy. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar*. Jurnal Ad'ministrare, 4(1), 15. <https://doi.org/10.26858/ja.v4i1.3442>.