

# **FAKTOR DETERMINAN MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI SERTA DAMPAKNYA PADA MUTU PELAYANAN PADA DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, BUDAYA DAN PARIWISATA (DISPORABUDPAR) KABUPATEN MAJALENGKA**

**Dr. Otong Karyono, ST.,MT**  
**Dosen Pascasarjana – Universitas Majalengka**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemuda, Olahraga, Budaya dan Pariwisata (Disporabudpar) Kabupaten Majalengka. Tujuan Penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui dan mengkaji mengenai pemberian motivasi kerja pegawai pada Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka (2) Tingkat disiplin pegawai pada Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (3) Tingkat kinerja pegawai pada Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (4) Mutu pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (5) Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (6) Pengaruh disiplin pegawai terhadap kinerja pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (7) Pengaruh motivasi dan disiplin pegawai secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (8) Pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Sementara teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Random Sampling*. sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder, dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Motivasi kerja pegawai pada Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka berada di antara rentang kurang baik sampai dengan sangat baik. Variatifnya temuan penelitian tersebut diindikasikan bahwa terdapat perbedaan motivasi yang dimiliki oleh setiap pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka; (2) Disiplin kerja pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka berada di antara rentang kurang baik sampai dengan sangat baik. Variatifnya temuan pada kedisiplinan pegawai mengindikasikan bahwa setiap pegawai memiliki perbedaan dalam hal disiplin para pegawainya; (3) Kinerja pegawai Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka berada di antara rentang kurang baik sampai dengan sangat baik; (4) Kualitas pelayanan pada Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka berada di antara rentang kurang baik sampai dengan sangat baik; (5) Secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai; (6) Secara parsial disiplin kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, hal ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja pegawai tergantung pada tinggi rendahnya disiplin kerja pegawai yang dimiliki para pegawai; (7) Secara simultan motivasi kerja dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan; (8) Kinerja pegawai terbukti menjadi faktor pendorong meningkatnya kualitas pelayanan,hal ini dibuktikan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Motivasi, Disiplin, Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan.

## **I. PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan modal dasar sekaligus menjadi kunci keberhasilan dari sebuah organisasi baik profit maupun non profit. Pemerintah sendiri merupakan sebuah organisasi publik yang bertujuan untuk mengatur dan mengelola pemerintahan dalam rangka memberikan

pelayanan maksimal kepada rakyat/masyarakat. Oleh karena itu, peranan pegawai negeri sipil yang kompeten dan profesional menjadi modal dasar dalam meningkatkan efektivitas birokrasi dalam pemberian pelayanan. Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk

mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Fungsi pelayanan pemerintah dalam konteks pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (2001:19) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata atau disingkat Disporabudpar merupakan salah satu perangkat Pemerintah Daerah yang membidangi pengurusan bidang pemuda, kebudayaan, olahraga dan pariwisata memiliki tugas dan fungsi pelayanan yang cukup sentral, terutama dalam hal perumusan kebijakan teknis bidang pemuda, olahraga, kebudayaan dan pariwisata; melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pemuda, olahraga, kebudayaan dan pariwisata; melakukan pembinaan terhadap unit pelaksana teknis dinas (UPTD) dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Sederetan tugas dan fungsi di atas merupakan sebuah tantangan yang cukup berat bagi Disporabudpar termasuk Disporabudpar Kabupaten Majalengka. Kabupaten Majalengka memiliki luas wilayah sebesar 120.420 Ha dengan jumlah penduduk sebanyak 1.189.191 dan memiliki 26 Kecamatan dengan 13 kelurahan dan 342 desa (BPS Kabupaten Majalengka, 2013).

Luasnya wilayah Kabupaten Majalengka dan banyaknya jumlah penduduk, hal ini menjadi sebuah tantangan bagi

Disporabudpar dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, apalagi setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten / kota dalam memberikan pelayanan kepada publik. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Oleh karena itu, aparatur pemerintah (Disporabudpar) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan baik berupa barang maupun jasa.

Salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas bertumpu pada sejauhmana kinerja aparatur memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat dimaknai bahwa kinerja pegawai memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan. Beberapa hasil penelitian yang menyimpulkan terdapat keterkaitan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan yang diberikan di antaranya Utomo (2012); Fatah (2012); Saragih (2011); Suwarno dan Rohmad (2013) pada penelitiannya menyimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan terciptanya pelayanan yang berkualitas. Sementara disisi lainnya, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil kajian empirik faktor yang cukup dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor motivasi. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2009); Luhglatno (2006); dan Aditya (2010) membuktikan bahwa pengaruh motivasi cukup dominan dalam mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja. Motivasi mendorong timbulnya kelakuan dan mempengaruhi serta merubah

kelakuan serta motivasi berfungsi sebagai pendorong timbulnya kelakuan, pengarah, dan pengerak.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai sebagian besar bergantung pada motivasi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Seorang pegawai yang memiliki motivasi tinggi dalam berkerja cenderung akan memberikan hasil yang baik bagi instansi. Menurut Riva'i (2008:207), semakin kuat motivasi kerja maka kinerja pegawai akan semakin tinggi, hal ini berarti setiap peningkatan motivasi pegawai akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya. Sedangkan pegawai yang memiliki motivasi kerja yang rendah adalah pegawai yang seringkali tidak mau mencoba melakukan yang terbaik, serta jarang meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian awal pada Disporabudpar Kabupaten Majalengka, maka masih ditemukan pegawai yang kurang bergairah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kemudian masalah lainnya yang berkaitan dengan motivasi pegawai ialah adanya kemangkiran kerja pegawai serta pegawai yang sering datang terlambat dan pulang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, dari hasil pra-survei, banyak pegawai yang tidak loyal terhadap pekerjaan, penyelesaian pekerjaan yang kurang cepat dan lain sebagainya. Pada umumnya motivasi pegawai pada Disporabudpar Kabupaten Majalengka masih rendah, hal ini tersebut dapat dilihat dari faktor penyelesaian tugas yang belum sempurna, tanggung jawab pegawai untuk memecahkan masalah masih rendah dan juga penetapan target pekerjaan pun masih belum sesuai dengan yang ditargetkan. Selain daripada itu, masih banyak pegawai yang kurang bergairah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dan keikutsertaan dalam kegiatan organisasi juga masih kurang. Beberapa hal tersebut akan menjadi suatu permasalahan yang akan mengganggu kinerja organisasi. Seharusnya pelaksanaan program pelatihan dan

pemberian motivasi yang tepat oleh Disporabudpar Kabupaten Majalengka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Tetapi pada kenyataannya masih ada pegawai Disporabudpar Kabupaten Majalengka yang masih belum optimal di dalam pekerjaan. Selain motivasi, disiplin memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian yang menyatakan adanya pengaruh dominan dari disiplin kerja terhadap kinerja seperti yang dilakukan oleh Holil dan Sriyanto (2007); Munawaroh (2012); Kasmawati (2006); Narmodo dan Wajdi (2007). Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kedisiplinan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai serta dampaknya pada peningkatan pelayanan pada Dinas Porabudpar Kabupaten Majalengka.

## **II. METODE PENELITIAN**

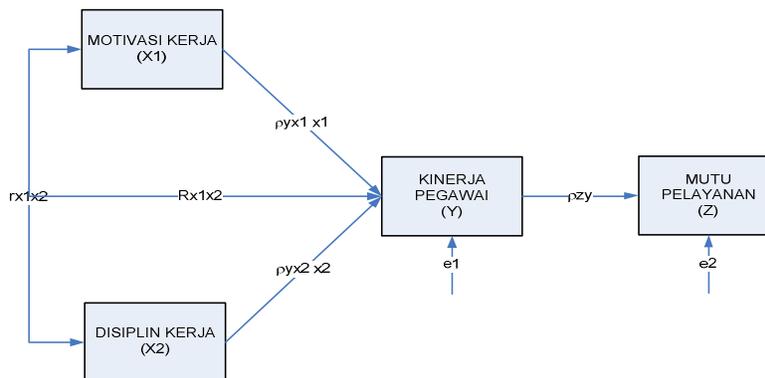
Metode penelitian merupakan prosedur dan cara melakukan pengolahan data yang diperlukan untuk menjawab atau memecahkan masalah penelitian termasuk pengujian hipotesis sehingga memudahkan pembuatan kesimpulan. Sugiyono (2010:20) menyatakan bahwa : Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti, maka penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari variabel penelitian, sedangkan penelitian verifikatif bertujuan untuk mengecek kebenaran hasil penelitian.

Berdasarkan hal tersebut di atas, secara deskriptif penelitian ini bertujuan untuk memperoleh ciri-ciri variabel yang diteliti yaitu motivasi kerja, disiplin kerja dan mutu pelayanan. Secara verifikatif, penelitian ini bertujuan untuk mengadakan penelitian sekaligus pengujian kebenaran dari hipotesis yang didasarkan pada data penelitian di lapangan di mana penelitian ini akan diuji. Adapun permasalahan yang akan diuji adalah mengenai pengaruh yang diberikan dari motivasi kerja dan

disiplin kerja terhadap mutu pelayanan secara parsial maupun simultan. Dilihat dari jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif, akan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Metode *explanatory survey* digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Metode ini mengemukakan fakta-fakta yang didukung oleh penyebaran angket kepada responden serta pemahaman literatur. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, sehingga metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu “metode penelitian dengan cara memperbaiki objek dalam kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam jangka waktu yang panjang” (Husain Umar, 2001:45).

Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah data primer, yaitu data diperoleh langsung dari responden dan data sekunder yang tidak langsung diperoleh dari objek yang bersangkutan. Penentuan sampel berdasarkan

rumus slovin, dari populasi sebanyak 295 pegawai diambil sampel sebanyak 170 orang yang disebarkan secara *cluster proporsional random sampling*. Teknik analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) bertujuan untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik itu pengaruh yang sifatnya secara langsung maupun tidak langsung, serta mengukur besarnya pengaruh dari suatu variabel penyebab ke variabel akibat yang disebut dengan koefisien jalur. Mengingat data yang diperoleh adalah data ordinal, sedangkan analisis data memerlukan data interval, maka terlebih dahulu data mentah yang telah dikumpulkan kemudian ditransformasikan menjadi data interval melalui metode *successive interval*. Nilai yang digunakan merupakan indikator untuk motivasi kerja dan disiplin kerja sebagai variabel independen ( $X_1, \dots$ ); ( $X_2, \dots$ ), mutu pelayanan sebagai variabel dependen ( $Y$ ) sebagaimana disajikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 1 Struktur Analisis Jalur dalam Aplikasi Penelitian

### III. HASIL PENELITIAN

Analisis koefisien jalur untuk sub struktur 1 adalah variabel motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai yang didasarkan dari persepsi responden yang telah dijadikan sampel

penelitian yang nantinya akan digeneralisasikan ke dalam populasi penelitian. Adapun hasil pengolahan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS versi 20.0 diuraikan sebagai berikut :

Tabel 1 Koefisien Jalur Variabel Motivasi kerja dan Disiplin Kerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.862	2.023		4.875	.000
	Motivasi_Kerja_X1	.388	.173	.385	2.234	.027
	Disiplin_Kerja_X2	.363	.177	.354	2.055	.041

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai\_Y

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2018

Berdasarkan Tabel 1, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur untuk variabel motivasi kerja sebesar 0,385 dan variabel

disiplin kerja sebesar 0,354. Penjelasan mengenai nilai koefisien determinasi dijelaskan pada Tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel 2 Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.533	.528	3.66997

a. Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja\_X2, Motivasi\_Kerja\_X1

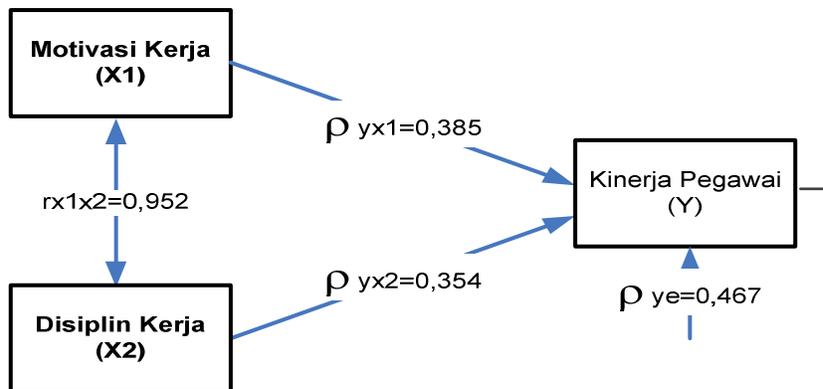
Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2018

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi untuk kedua variabel (motivasi dan disiplin kerja) sebesar 0,533 dan sisanya sebesar 0,467 dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Dari kedua tabel di atas, dapat dituliskan ke dalam bentuk

persamaan analisis jalur untuk sub struktur 1 sebagai berikut :

$$Y = 0,416 X_1 + 0,342 X_2 + 0,567 e.$$

Dari persamaan di atas, maka dapat digambarkan ke dalam output diagram analisis jalur seperti berikut :



Gambar 2 Analisis Sub-Struktur 1

### 3. Analisis Kontribusi Pengaruh

Berdasarkan tabel di atas, dapat dihitung mengenai besaran pengaruh langsung, tidak langsung, total pengaruh secara parsial dan total pengaruh secara simultan, yang dijelaskan sebagai berikut :

#### 1) Pengaruh Langsung

- Pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar  $0,385^2 \times 100\% = 14,822\%$ .
- Pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar  $0,354^2 \times 100\% = 12,532\%$ .

#### 2) Pengaruh tidak Langsung

- Pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh motivasi kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 12,974%.

- Pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 12,974%.

#### 3) Total Pengaruh secara Parsial

- Total pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar  $14,822\% + 12,974\% = 27,796\%$ .
- Total pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar  $12,532\% + 12,974\% = 25,51\%$ .

#### 4) Pengaruh Simultan

- Pengaruh yang diberikan oleh variabel motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan sebesar 53,306, %.
- Pengaruh yang diberikan oleh variabel lain diluar penelitian sebesar 46,694%.

### 4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini terbagi ke dalam pengujian hipotesis secara parsial dan simultan. Adapun pengujian hipotesis secara parsial untuk menjawab dari rumusan permasalahan dan pernyataan hipotesis, dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Pengujian Hipotesis secara Parsial

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$  : Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

$H_1 : \rho_{yx1} \neq 0$  : Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. < 0.05 atau t hitung > t tabel.

Tabel 3 Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
$\rho_{yx1}$	0,385	2,234	0.027	<b>Ho ditolak</b> , terdapat pengaruh $X_1$ terhadap Y

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2018

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,385; nilai t hitung adalah 2,234 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.( 0.000) < 0.05 serta t-hitung (2,234) > t-tabel (1,968) maka **H<sub>0</sub>**

**ditolak dan H<sub>1</sub> diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengujian selanjutnya dijelaskan pada variabel sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$  : Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

$H_1 : \rho_{yx2} \neq 0$  : Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. <0.05 atau t hitung > t tabel.

Tabel 4 Pengaruh Disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap Kinerja pegawai (Y)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
$P_{yx1}$	0,354	2,055	0.000	<b>H<sub>0</sub> ditolak</b> , terdapat pengaruh $X_2$ terhadap Y

Sumber : Hasil perhitungan statistik

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,354 dan nilai t hitung adalah 2,055 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.( 0.000) < 0.05 serta t-hitung (2,055) > t-tabel (1,968)

maka **H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengujian selanjutnya diuji secara simultan, yang diuraikan sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$

Motivasi kerja dan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

$H_1 : \rho_{yx1} \neq \rho_{yx2} \neq 0$

Motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap prestasi kinerja pegawai

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. <0.05 atau F hitung > F Tabel

Tabel 5 Pengujian secara Simultan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2571.220	2	1285.610	95.452	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2249.274	167	13.469		
	Total	4820.494	169			

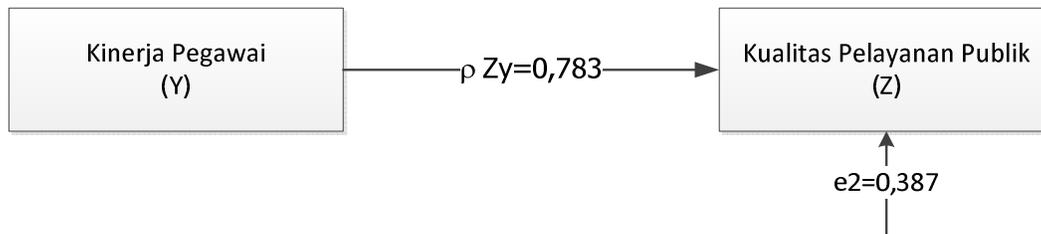
a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai\_Y

b. Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja\_X2, Motivasi\_Kerja\_X1

Dari tabel di atas, terlihat bahwa F hitung adalah 95,452 dengan nilai Sign. = 0,000, lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), dengan demikian **H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima** sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

**b. Analisis Jalur Sub Struktur II**

Hasil perhitungan analisis jalur untuk sub struktur II yaitu pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 3 Hasil Analisis Sub Struktur II

Dari gambar di atas, terlihat bahwa nilai koefisien jalur antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan sebesar 0,783. Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai dinilai berpengaruh terhadap pembentukan kualitas pelayanan public sebesar 61,30% dan

sisanya sebesar 38,70% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Untuk menguatkan hasil temuan tersebut maka di bawah ini akan diuraikan pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$  : Kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

$H_1 : \rho_{yx1} \neq 0$  : Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. < 0.05 atau t hitung > t tabel.

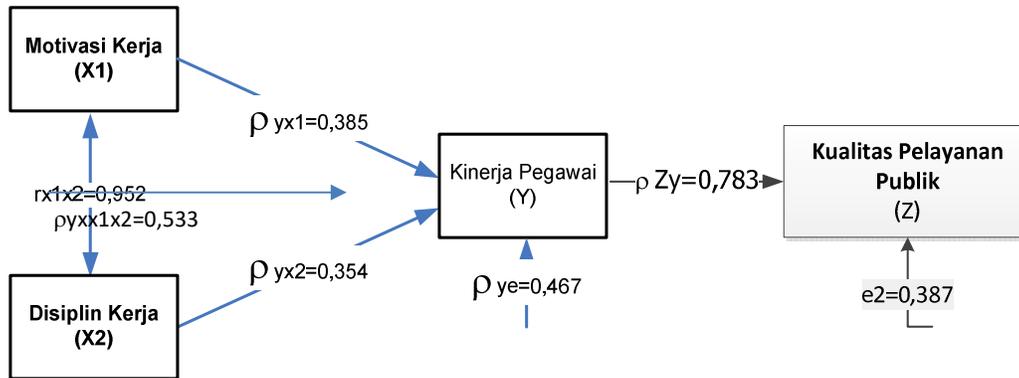
Tabel 6 Pengaruh Kinerja Pegawai (Y) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Z)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
$\rho_{yx1}$	0,783	16,330	0.000	<b>Ho ditolak</b> , terdapat pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2018

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,783 dan nilai t-hitung sebesar 16,330 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.( 0.000) < 0.05 serta t-hitung (2,234) > t-

tabel (1,968) maka **H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sebagai rekapitulasi maka pada gambar di bawah ini secara lengkap diuraikan pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4 Hasil Analisis Sub Struktur II

#### IV. KESIMPULAN

Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, hal ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja pegawai tergantung pada tinggi rendahnya motivasi kerja yang dimiliki para pegawai. Secara parsial disiplin kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, hal ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja pegawai tergantung pada tinggi rendahnya disiplin kerja pegawai yang dimiliki para pegawai. Secara simultan motivasi kerja dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, semakin baik motivasi kerja dan disiplin kerja pegawai sangat menentukan tingkat kinerja pegawai. Kinerja pegawai terbukti menjadi faktor pendorong meningkatnya kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, maka diharapkan pihak lembaga untuk lebih memperhatikan aspek individual pegawai dengan meningkatkan pemberian reward kepada pegawai, sehingga para pegawai merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang lebih berkualitas. Untuk meningkatkan kedisiplinan para pegawai, maka diharapkan pihak lembaga untuk meningkatkan peran aktif pemberian pengawasan kepada para pegawai dan melakukan evaluasi terhadap hasil pekerjaan, sehingga para pegawai dapat terkontrol dan terbina dengan baik. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka diharapkan pihak

lembaga untuk meningkatkan keahlian para pegawai, sehingga dengan meningkatnya keahlian pegawai akan berdampak positif terhadap hasil pekerjaannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka diharapkan pihak lembaga untuk meningkatkan peran aktif dan kemampuan pegawai yang dapat dilakukan dengan cara meningkatkan peran pelatihan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber daya Manusia. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arep, Ishak dan Tanjung Hendri, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Asmiarsih, Tety. 2006. Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Badan Kepegawaian Daerah Brebes. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Semarang.
- Danim, Sudarman 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Penerbit Rineka Cipta.
- , 2002. Inovasi Pendidikan Dan Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Pengajar. Bandung : CV Pustaka Setia

- Djamarah, Syaiful Bahri dkk. 2002. Strategi Belajar Mengajar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dye, Thomas R. 1992. *Understanding Public Policy*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Effendy 2005, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Guntur, I. 1996. *Jaminan Sosial Tenaga Kerja*, Jakarta, Airlangga.
- Hamalik, O. 2001. *Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Bumi Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Study Administrasi Dan Manajemen..* CV Haji Masagung. Jakarta.
- Handoko T. Hani.2002. *Manajemen*; Edisi Kedua, Cetakan Ketiga belas Yogyakarta : BPFE.
- . 2001, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogjakarta.
- Jackson. Susan E. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke-21, Edisi ke-6, jilid 2*. Jakarta Penerbit Erlangga.
- Leo, Agustino. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Munawaroh, Azizatul. 2012. *Program Intervensi Motivation Training Untuk Meningkatkan Motivasi Berprestasi Pegawai Pada Kantor Pelayanan Percontohan,PROGRAM PASCA SARJANA FPSI UI*, 2012.
- Musanef, 2004, Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi., Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nurhayati. Dina. 2008. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kerajinan AKP CRAFT Bantul*. Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Pareek, U. 2004. *Perilaku Organisasi*. Seri Manajemen No. 98. Jakarta: PT Pustaka Pressindo.
- Prawirosentono, Suyadi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia "Kebijakan Kinerja Karyawan"* Yogyakarta: BPFE.
- Purwanto,2006, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rasyid.Ryaas.M. (1997). *Pembangunan Pemerintah Indonesia Memasuki Abad 21*. Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- Rachman. Maman. 1999. *Manajemen Kelas*. Jakarta: Depdikbud.
- Rahardjo, Adisasmita.2000, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ravianto. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2002, *Perilaku Organisasi : Konsep-Kontroversi-Aplikasi*, Jakarta: Prehallindo.
- Sardiman, A.M. 2000. *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saydam, Gouzali. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*, Djanbatan, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*,

- Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Setiawati, Dewi murni 2013. *Analisis Literasi Sains Guru Biologi dan Penerapannya Dalam Proses Mengembangkan LKS Inukiri*, UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Cetakan ketigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- . 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- . P. 1982. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT gunung Agung.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta:STIE, YKPN.
- Sudjana, Nana. 2004. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda karya.
- Suprihanto, John. 2004, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Penerbit University Press, Yogyakarta.
- Suwandi, Made. 2010. "Menimbang 10 Tahun Pelayanan Publik Era Otonomi Daerah". *Jurnal Ilmu Politik*. No.21. Jakarta: AIPI.
- Suwatno, dan Juni Priansa, Doni. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sjafri Mangkuprawira & Aida Vitayala Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi.
- Tohardi, Ahmad. 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- Toha, Miftah. 2002. *Prespektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara (Jilid II)*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- . 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Edisi Kedelapan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. PT. Golden Teravon Press. Jakarta.
- Timpe. A Dale. 1999. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis "Kinerja"*. Jakarta: Gramedia Asri Media.
- Ulbert Silalahi. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo.
- Wahab, Solichin Abdul, 2001, *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wahjosumidjo, 2001. *Kepemimpinan dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Widjaja.2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Wiyadi, Slamet. 2001, *Kepemimpinan dalam Organisasi*, Bharata, Jakarta.
- Westin, A. 2010. *Privacy and freedom*. New York: Atheneum.
- Winarno, Budi.,2007, *kebijakan publik, teori dan proses*, jakarta : media pressindo.
- Uno. Hamzah B. 2008. *Teori Motivasi Dan Pengukurannya Analisis Di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L. 1990. *Delevery Quality Service Balancing ustomer Perception and Expectation*, USA :Free Pres Collier Macmillan Publisher.

