

**Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
(Studi Pada Salah Satu Kantor Camat di Sumatera Utara)**

Irwan Nopian Sinaga
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMI Medan
Email: sinaga.irwann@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Camat. Populasi dalam penelitian yaitu karyawan Kantor Kecamatan yang berjumlah 32 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Jenis penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah deskriptif dan regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis secara uji t, uji F dan koefisien determinasi hasil tabulasi kuesioner penelitian. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari uji t dimana variabel bebas berpengaruh positif terhadap kinerja. Adapun hasil penelitian uji F secara silmutan menunjukkan bahwa Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Besar Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja untuk menjelaskan variabel kinerja adalah 44,0 % sedangkan sisanya 56,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja yang dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Manajemen SDM, Motivasi.*

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of work discipline and work motivation on employee performance at the District Head Office. The population in the study was 32 District Office employees. The sampling technique uses a saturated sample technique. This type of research is quantitative research. The data sources in this research are primary data and secondary data. Meanwhile, the data analysis technique used is descriptive and multiple linear regression with hypothesis testing using the t test, F test and coefficient of determination of the tabulated results of the research questionnaire. The results obtained from this research indicate that partially the variables Motivation and Work Discipline influence the quality of public services as seen from the t test where the independent variables have a positive influence on performance. The results of the F test research simultaneously show that work motivation and discipline influence the quality of public services. The amount of Work Motivation and Work Discipline to explain the performance variable is 44.0% while the remaining 56.0% is influenced by other factors outside the Work Motivation and Work Discipline variables explained in this research.

Keywords : *HR Management, Motivation, Work Discipline, Quality of Public Services.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah pada hakikatnya merupakan pelayan bagi masyarakat. Pengadaan pemerintah bukan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani kebutuhan

masyarakat. Karena itu birokrasi publik memiliki kewajiban dan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat secara profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, dan tidak berbelit belit. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Dengan demikian pemberian pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik: “Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945”.

Salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan publik adalah menumbuhkan motivasi kerja dikalangan pegawai agar pegawai dapat lebih giat dan semangat di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Motivasi merupakan suatu upaya yang dilakukan guna memberikan dorongan kepada pegawai untuk dapat lebih giat dalam bekerja, agar dapat tercapai pemberian pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Untuk dapat menumbuhkan motivasi kerja pegawai maka harus dipenuhi kebutuhan pegawai tersebut. Sehingga para pegawai lebih termotivasi dalam menjalankan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga yang memiliki fungsi sebagai pemberi pelayanan.

Pemberian pelayanan tersebut ditujukan agar terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan dalam masyarakat terkait pemenuhan kebutuhan pelayanan publik semakin kompleks hal tersebut mendorong pihak pemberi pelayanan untuk memberikan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan sehingga masalah-masalah kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secara maksimal (Novel, 2018).

Dalam kedudukan dan fungsinya, Pemerintah di Kantor Camat yang bersifat kewilayahan memiliki kedudukan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan tugas Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Pemerintah Kecamatan memiliki peran strategis untuk peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta pengembangan potensi wilayah. Untuk itu tantangan yang harus dijawab adalah bagaimana mewujudkan Pemerintah Kecamatan yang berwibawa dan mampu memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Gunungsitoli Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Gunungsitoli, Kecamatan Gunungsitoli adalah Perangkat Daerah dengan tipe A yang berarti Kecamatan Gunungsitoli memiliki beban kerja yang besar. Penetapan tipe organisasi perangkat daerah tersebut selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang juga mengatur perubahan struktur organisasi Kecamatan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 49 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Gunungsitoli, tugas Kecamatan antara lain; (1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, (2) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, (3) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, (4) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan, (5) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa. Hal demikian memberikan tugas bagi para pegawai untuk dapat memenuhi tiap-tiap kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Hal tersebut menyebabkan pihak Kantor Camat Gunungsitoli Kabupaten Nias, mengangkat Pegawai honorer sebagai tenaga pembantu untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat guna terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara maksimal. Lain daripada itu juga tugas pegawai kantor camat dalam memberikan kualitas Pelayanan prima yang baik kepada

masyarakat, Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Baso, 2023).

Kemudian berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintahan daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-Undang pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan publik dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada publik, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Tinjauan Pustaka

Motivasi

Motivasi berkembang dengan taraf kesadaran seseorang akan tujuan yg hendak ia capai dimasa yang akan datang. Berdasarkan banyaknya penjelasan dari banyak ilmuwan bahwa motivasi berprestasi tidak selalu timbul dengan sendirinya, karena motivasi dapat menimbulkan, mengembangkan dan diperkuat oleh faktor-faktor lain Makin kuat motivasi seseorang maka makin kuat juga keinginannya untuk mencapainya. Morgan (2017) motivasi yakni, motivasi saling terikat dengan tiga hal. Ketiga hal tersebut adalah "tingkah laku yang didorong oleh keadaan (*Motivated Behavior*), keadaan yang mendorong tingkah laku (*Motiviation States*) dan tujuan dari pada tingkah laku tersebut (*Good or ends of such behavior*). Rijal, S, dkk (2023) memaparkan bahwa "motivasi adalah suatu perubahan energi di dalam pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya afektif dan reaksi untuk mencapai tujuan. Sedarmayanti, S. (2017), motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dilihat dari kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan dalam melaksanakan setiap tugas maupun tanggung jawab yang diberikan kepadanya pengaruh kinerja sangat berdampak pada instansi pemerintahan. Karena kinerja karyawan ini benar benar sangat diperlukan dalam menjalankan setiap tugas yang akan berdampak pada kemajuan atau kemunduran setiap instansi. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (1) kemampuan dan keahlian, merupakan suatu komponen penting dari tercapainya kinerja yang maksimal. Maka kemampuan dan keahlian yang dimiliki setiap karyawan harus sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh suatu instansi pemerintahan. (2) Kepribadian ataupun karakter yang

dimiliki oleh setiap karyawan akan berpengaruh terhadap kinerjanya kepada perusahaan. Sebab karyawan yang memiliki karakter atau kepribadian yang baik akan melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar. (3) Motivasi kerja, bahwa Motivasi kerja adalah hal yang mungkin terpenting dalam mendorong setiap kemauan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, contoh dorongan yang mungkin berdampak baik kepada setiap karyawan.

Menurut McClelland dalam Siahaan, et.al (2016), terdapat tiga kebutuhan yang merupakan motivator utama dalam pekerjaan dan menjadi indikator motivasi kerja dalam penelitian ini, yaitu; (1) Kebutuhan akan kekuasaan (*Need for power*), adalah keinginan untuk menjadi individu yang berpengaruh didalam suatu kelompok dan untuk mengendalikan lingkungannya atau keinginannya untuk melakukan kontrol atas situasi dan lingkungan yang dihadapinya. (2) Kebutuhan untuk prestasi (*Need for achievement*), merupakan salah satu faktor kritis yang menentukan tingkat kinerja seseorang. Kebutuhan akan prestasi adalah keinginan untuk menyelesaikan suatu yang menantang dengan sukses dan mengungguli orang lain dalam kaitannya dengan serangkaian standar. (3) Kebutuhan akan afiliasi (*Need for affiliation*), adalah keinginan untuk membentuk hubungan antar pribadi yang akrab dengan para karyawan dalam suatu organisasi. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi tinggi cenderung lebih menyukai pekerjaan yang menuntut banyak interaksi sosial.

Disiplin Kerja

Disiplin kerja pegawai sangat penting dalam bagi suatu instansi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Khususnya dalam pemberian pelayanan publik, sikap disiplin terhadap waktu dan berbagai aturan instansi sangat perlu diperhatikan setiap pegawai untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. Kesadaran merupakan sikap seseorang yang sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab dengan baik bukan atas paksaan. Manajer merupakan pihak yang membuat peraturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat yang dijadikan pedoman karyawan untuk mencapai disiplin kerja. Menurut Rivai (2015), disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. Pada dasarnya adalah sikap dan kesadaran untuk menaati dan patuh terhadap setiap peraturan yang berlaku dalam suatu instansi atau perusahaan, baik itu peraturan tertulis maupun lisan sehingga tercipta ketertiban dan kenyamanan di tempat kerja. Kedisiplinan pegawai adalah salah satu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga pegawai secara sukarela berusaha bekerja memberikan pelayanan yang dibutuhkan orang lain dan meningkatkan prestasi kerjanya.

Tujuan utama disiplin kerja adalah demi kelangsungan organisasi atau perusahaan sesuai dengan motif organisasi atau perusahaan yang bersangkutan baik hari ini maupun hari esok.

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu
3. yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan

kepadanya.

4. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
5. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.
6. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Mulyadi (2015), adapun indikator disiplin; (1) Taat terhadap waktu diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja. (2) Taat terhadap peraturan perusahaan, peraturan maupun tata tertib yang dibuat secara tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia karyawan terhadap komitmen yang ditetapkan. Kesetiaan yang dimaksud adalah taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan tata tertib organisasi. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan dalam organisasi atau perusahaan. (3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain. Salah satu tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. (4) Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan, peraturan lain yang mencakup apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan dalam perusahaan. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Dalam hal aspek disiplin kerja, setiap karyawan harus memiliki kemampuan dalam Mendisiplinkan waktu, peraturan, dan tanggung jawab. Maka dari itu setiap pembagian aspek disiplin kerja ini adalah disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah ukuran baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat digunakan sebagai tingkat penentu keunggulan produk atau jasa. Kualitas menjadi ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berpengaruh untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Menurut Ibrahim (2018), Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Penyedia jasa layanan harus bisa berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kinerja maupun menjaga citra organisasi atau instansi pemberi layanan (Karlina, Eulin, dkk, 2019).

Bila dikaitkan dengan pelayanan, maka kualitas pelayanan merupakan keistimewaan yang dimiliki oleh pelayanan yang dilakukan pemberi layanan dimana pelayan tersebut bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberi kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas juga bebas dari kesalahan-kesalahan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, serta proses memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik juga dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi

para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka maka pelayanan tersebut dikatakan memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti, (1) Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan. (2) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan. (3) Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan. (4) Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau Stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

Indikator kualitas pelayanan publik Parasuraman, Zeithami, dan Berry (dalam Tjiptono 2019), mengemukakan 5 dimensi utama yang harus diperhatikan dan disusun sesuai kepentingan relatifnya yang kemudian diangkat menjadi indikator kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu: (1) *Tangibles* (Bukti langsung), (2) *Realibility* (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), (4) *Assurance* (Jaminan), dan (5) *Empaty* (Empati).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian ini berdasarkan pendekatan kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015) penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari Kuantifikasi (Pengukuran) dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi Dan Sampel

Menurut Mudrajad Kuncoro (2018), sampel adalah suatu himpunan bagian (subsest) dari unit populasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sample jenuh dikarenakan seluruh populasi dijadikan sampel yaitu seluruh pegawai yang berjumlah 32 orang. Menurut Ansori (2020) Teknik sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel yang apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini adalah pegawai, sebanyak 32 orang.

Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah diperoleh secara langsung meliputi dokumen perusahaan berupa sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2017). Data Primer adalah data yang pertama kali dikeluarkan oleh peneliti melalui usaha dan pengalaman langsung, khusus untuk tujuan menjawab masalah penelitiannya. Pengumpulan data primer dilakukan juga oleh lembaga atau organisasi yang membutuhkan sumber daya seperti investasi dan tenaga kerja. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, survei, pengujian fisik, dan kuesioner yang dikirim melalui pos atau kuesioner yang diisi dan dikirim oleh enumerator, wawancara pribadi, telepon maupun studi kasus.

2) Data Sekunder

Merupakan data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literatur, artikel, dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian (Khutanto S et al. 2023). Data Sekunder adalah informasi berkas yang sudah dikumpulkan dan dicatat oleh orang lain sehingga pengguna untuk suatu tujuan, tidak terkait dengan masalah penelitian saat ini. Data sekunder juga memiliki bentuk, data yang tersedia dan

dikumpulkan dari berbagai sumber seperti sensus, publikasi pemerintah, catatan internal, organisasi, buku, laporan, jurnal, dsb.

Metode Pengumpulan Data.

Pengumpulan data yang tepat sangat penting, karena menentukan baik buruknya suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan usaha untuk memperoleh bahan-bahan keterangan serta kenyataan yang benar-benar nyata dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam rangka penelitian ini, data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi
Menurut Arikunto (2017): merupakan kegiatan mengamati langsung objek penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian sehingga dapat diketahui secara nyata dengan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan.
2. Wawancara (Interview)
Menurut (Harahap and Sagala 2024): Metode ini digunakan untuk mengetahui tentang Motivasi dan disiplin kerja karyawan dalam pelayanan masyarakat. Dan metode ini diharapkan menjadi sumber yang pasti dalam memperoleh setiap informasi yang diperoleh oleh peneliti dalam merangkum pernyataan dari Pegawai yang bekerja di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini metode wawancara digunakan untuk mencari data-data mengenai motivasi dan prosedur kerja karyawan.
3. Angket (Kuesioner)
Menurut (Cholida Nasution and Samosir 2023): Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan untuk penelitian. Dalam penelitian ini metode kuesioner dan angket digunakan untuk mengumpulkan data-data dari responden dimana karyawan sebagai sampel dalam penelitian.
4. Studi Dokumentasi
Menurut (Nurhasanah et al. 2023): Dokumentasi adalah bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, dan penyediaan dokumen untuk memperoleh penerangan pengetahuan, keterangan, serta bukti dan juga menyebarkannya kepada pihak berkepentingan. Metode pengumpulan data melalui buku, jurnal, majalah, situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan menjadi bahan referensi pendukung bagi peneliti. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mencari data-data seperti prosedur kerja, motivasi kerja dan sebagainya.

HASIL

Hasil Uji Statistik

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data secara statistik dan menggunakan *software* SPSS versi 22, diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -4.641 + 0,556 X_1 + 0,592 X_2$$

Data di atas menunjukkan bahwa pengaruh motivasi (X_1) terhadap kualitas kerja karyawan atau pegawai kecamatan adalah positif sebesar 0,556. Kinerja karyawan atau pegawai kecamatan akan naik sejumlah 0,556, jika variabel motivasi kerja naik sejumlah 0,556. Dengan asumsi nilai variabel disiplin kerja adalah nol (0) atau bernilai tetap. Sebaliknya, jika variabel motivasi kerja mengalami penurunan, maka variabel kualitas pelayanan atau pegawai kecamatan juga akan mengalami penurunan sejumlah koefisien motivasi tersebut.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.641	9.176		-0.506	0.617
	Motivasi	0.556	0.139	0.560	4.014	0.000
	Disiplin	0.592	0.266	0.311	2.229	0.034

a. Dependent variabel : Kualitas pelayanan

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

- diperoleh hasil t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel yaitu $4.014 < 2,037$, maka H0 diterima (Ha ditolak), dimana signifikan 0.000 t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa motivasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).
- diperoleh hasil t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel yaitu $4.1 > 2,037$, dimana signifikan t 0.034 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Disiplin (X2) tidak berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, secara simultan variabel dependen dianalisis dengan menggunakan uji F, yaitu dengan memperhatikan signifikansi nilai F pada output perhitungan dengan tingkat alpha 5%. Jika nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 5% maka terdapat pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2

Hasil Uji ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206.976	1	206.976	29.925	.000 ^b
	Residual	207.493	30	6.916		
	Total	414.469	31			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2

Sumber: SPSS 22 Diolah Peneliti (2024)

Nilai F hitung pada tabel diatas adalah 29.925 dengan Ftabel 3,29 sig 0,000 < $\alpha 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Y (kualitas pelayanan) pada tabel F $\alpha 0,05$

Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi (R²) dipergunakan untuk mengukur besarnya hubungan variabel bebas yang terdiri dari variabel motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Area. Hasil Uji determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error ofthe Estimate
1	0,663	0,440	0,401	1,94376

- a. Predictors: (Constant), Motivasi, Disiplin Kerja
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R-Square adalah 0,440 artinya menunjukkan bahwa 44,0% variabel Motivasi dan Disiplin dapat dikatakan berkontribusi. Sedangkan sisanya sebesar 56,0 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa variasi variabel bebas motivasi dan disiplin kerja pada model memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Camat sedangkan sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (Motivasi dan Disiplin) memiliki koefisien β_1 yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai hubungan yang searah terhadap seluruh variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik). lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan. pengaruh motivasi terhadap kinerja terhadap hubungan positif variabel X1 (Motivasi), terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) yang ditunjukkan oleh hasil t hitung > t tabel atau t hitung < t tabel yaitu $4.014 > 2,037$. Maka dapat disimpulkan bahwasannya motivasi terhadap kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas karyawan pada Kantor Kecamatan (Setyadi, Ahmad, dkk, 2024). Pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik, terdapat hubungan tidak positif terhadap variabel X2 (Disiplin) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) yang ditunjukkan oleh hasil t hitung > t tabel atau t hitung < t tabel yaitu $2,229 > 2,037$. Maka dapat disimpulkan bahwasannya Disiplin tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan. Pengaruh motivasi dan disiplin terhadap kinerja, terdapat pengaruh positif variabel Motivasi terhadap variabel Kualitas yang di tunjukkan oleh hasil Fhitung adalah 11,372 dengan Ftabel 3,29 sig $0,000 < \alpha 0,005$. Namun hasil variabel Disiplin terhadap Kualitas menunjukkan hasil tidak positif dan signifikan. hipotesis 2 (dua) diterima, berarti motivasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Y (Kualitas) pada taraf $\alpha 0,05$. Selanjutnya nilai R-square yang di peroleh adalah sebesar 0,440 menunjukkan sekitar 44,0 % . dapat diketahui bahwa secara bersama motivasi (X1) 44,0 % . Atau dapat di katakan bahwa kontribusi motivasi (X1) terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) adalah 44,0 % . Sedangkan sisanya sebesar 56,0 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Pada penelitian ini kedua hipotesis diterima, yakni motivasi berhubungan signifikan terhadap kinerja pada Kantor Camat, dan Disiplin berhubungan tidak signifikan terhadap Kualitas pelayanan pada Kantor Camat.

PENUTUP

Berbagai aspek tentu mempengaruhi suatu kualitas pelayanan publik di Kantor Camat. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa, ada hubungan positif variabel Motivasi, terhadap variabel Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan oleh hasil yang memiliki arti bahwa makin tinggi/baik Motivasi maka akan Tinggi/Baik variabel Kualitas pelayanan. Terdapat hubungan variabel Disiplin terhadap variabel Kualitas yang memiliki arti bahwa makin Tinggi/Baik variabel disiplin maka akan Tinggi/Baik variabel Y Kualitas pelayanan. Dari uji F diperoleh 11,372 dengan F tabel 3,29 atau $\text{sig } 0,001 < 0,05$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti motivasi dan disiplin kerja berhubungan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada taraf $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh (R-Square) adalah 0,440 atau 44,0 %, menunjukkan sekitar 44,0 %. Atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi motivasi dan disiplin kerja terhadap variabel kualitas pelayanan publik adalah 44,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan publik, bukan hanya sebatas kerja biasa, namun memiliki ukuran dan standar nilai bagi setiap masyarakat. Untuk itu diperlukan motivasi positif dan disiplin kerja dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik tersebut. Namun demikian, perlulah memperhatikan berbagai unsur lain, atau indikator lain, variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, M. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2. Airlangga University Press.
- Arikunto. 2017. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baso, Andi Raodha AR. 2023. Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. *The Journalish: Social and Government*, Vol. 4 No. 1.
- Cholida Nasution, Hafni, and Dea Amanda Samosir. 2023. "Influence of Price, Promotion, And Service Quality on Consumer's Purchase Interest in Matahari Store Department." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 17(2):472–79. doi: 10.55208/jebe.v17i2.488.
- Harahap, Rifqah, and dan Maduma Sari Sagala. 2024. "The Effect of Village Fund Management on Infrastructure Development in Tanjung Putus Village, Pegajahan District, Serdang Begadai Regency." *Jurnal Ekonomi* 13(1):1025–35. doi: 10.54209/ekonomi.v13i01.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Ibrahim, A. 2016. Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Karlina, Eulin, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta: Jurnal Sekertaris dan Manajemen*, Volume 3. No. 1.
- Khutanto S, Erlic M, Tahir W, Munthe H, and Sagala M S. 2023. "Analysis Of Good Corporate Governance, Profitability, Leverage And Company Size On The Value Of Manufacturing Company PT Ultrajaya Milk Industry & Trading CO TBK On Indonesia

- Stock Exchange 2013-2020.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4(3):2325–28.
- Kuncoro, Mudrajad. 2018. *Metode Kuantitatif (Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi)*. 5th ed. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi.
- Morgan, J. (2017). *The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture they can Celebrate*. John Wiley & Sons.
- Mulyadi. 2015. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan widya Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan)”. *Jurnal Manajemen Perpajakan*: Volume 1-8.
- Novel, Raynaldo. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Layanan di Perusahaan Fitness Surabaya. *AGORA*. Vol. 6, No. 2.
- Nurhasanah, Nurhasanah, Ansir Launtu, Donny Dharmawan, and Silvia Ekasari. 2023. “Analysis of The Influence of Perceived Compatibility, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Intention to Use Mobile Banking Digital Transaction Services of Banking Customers.” *Jurnal Informasi Dan Teknologi* 160–64.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah*.
- Rijal, S, dkk. 2023. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Padang: Get Press Indonesia.
- Rivai, Veithzal Zainal. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisike-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO.
- Sedarmayanti, S. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Setyadi, Ahmad, dkk. 2024. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 21. No. 1.
- Siahaan, E., Gultom, P., Lumbanraja, P. (2016), Improvement of employee banking performance based on competency improvement and placement working through career development (case study in Indonesia). *International Business Management*, 10(3): 255-261.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.