

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG

Amirullah¹, Rika Rahma²

Email : amirulamirr471@gmail.com¹, rhykaaein18@gmail.com²

¹Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare

²Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl.Jend. Ahmad Yani No.KM .6, Bukit Harapan, Kec.Soreang, Kota Parepare,Sulawesi Selatan
Kode Pos 91112

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa, Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari 34 pegawai Kantor Kecamatan Batulappa, yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif menggunakan program SmartPLS 4.0.1. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi tingkat kedisiplinan pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Disiplin kerja tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan tugas sesuai prosedur, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan motivasi kerja juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki pegawai, semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan. Motivasi tersebut dapat berasal dari dorongan intrinsik, seperti kepuasan kerja dan tanggung jawab, maupun ekstrinsik, seperti pemberian penghargaan, insentif, dan lingkungan kerja yang mendukung. Penelitian ini menegaskan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa, Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penerapan aturan kerja yang konsisten, pemberian pelatihan secara berkala, serta penyediaan sistem penghargaan yang adil untuk meningkatkan semangat kerja pegawai.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan.

Abstract

This study aims to evaluate the influence of work discipline and work motivation on service quality at the Batulappa District Office, Pinrang Regency. The research employs a descriptive quantitative approach, with data collected through documentation and questionnaires. The research sample consists of 34 employees of the Batulappa District Office, selected using the purposive sampling method. The collected data were analyzed quantitatively using the SmartPLS 4.0.1 program. Research Results Shows that work discipline has a positive and significant influence on service quality. This indicates that the higher the level of employee discipline, the better the quality of service provided. Work discipline is reflected in adherence to working hours, task execution following procedures, and responsibility in providing services to the community. Work motivation also has a positive and significant influence on service quality, meaning that the higher the employees' motivation, the better the service quality provided. Motivation can stem from both intrinsic factors, such as job satisfaction and responsibility, and extrinsic factors, such as rewards, incentives, and a supportive work environment. This study emphasizes that work discipline and work motivation are crucial factors affecting service quality at the Batulappa District Office, Pinrang Regency. Therefore, improving service quality can be achieved through consistent implementation of work regulations, regular training programs, and a fair reward system to boost employees' work spirit and productivity.

Keywords: Work Discipline, Motivation, Service Quality



DECISION : Jurnal Ekonomi dan Bisnis

ISSN. 2721-4907

Volume 6, Nomor 1, Februari 2025

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimanapun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era modern ini, pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan motivasi kerja pegawai. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai.

Menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur kecamatan perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Batulappa, bahwa Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Batulappa sebagaimana dimaksud pada huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Camat. Mengingat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844).

Disiplin pegawai yang tinggi akan mampu mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya semakin tinggi disiplin kerja maka hasil kualitas pelayanan akan semakin baik pula. sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang sangat baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sangat besar artinya dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu faktor yang sangat menentukan di dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terletak pada aparatur pemerintah itu sendiri. Sebagai unsur pelaksana dalam pelaksanaan pembangunan aparatur pemerintah harus menyadari bahwa tugas-tugas mereka berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat, sehingga kemampuan dan keterampilan mereka di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut secara maksimal.

Mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang prima pula. Oleh sebab itu para pegawai perlu terus dikembangkan agar mereka mempunyai kemampuan yang baik di dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai merupakan sumber daya yang terpenting bagi institusi pemerintahan, salah satu implikasinya adalah pemerintah harus menyediakan investasi yang cukup di dalam mengembangkan para pegawainya, dalam arti bahwa investasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk para pegawai tersebut diarahkan pada penciptaan sumber daya manusia yang mempunyai nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat sehingga dapat menghasilkan efektivitas dan efisiensi di dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu “Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; dan “bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Oleh karena itu, sumber

daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009) menyatakan bahwa, “kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kantor. Fasilitas kantor dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan kinerja karyawan. Suatu organisasi ketika menjalankan perintah, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta, ketersediaan fasilitas kantor yang lengkap penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa, “analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana”. Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pegawai maupun pelanggan saat proses pelayanan. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu pula sebaliknya apabila fasilitas kantor rendah maka kualitas pelayanan juga buruk.

Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yaitu dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang baik berasal dari motivasi kerja yang berjalan dengan baik menimbulkan kinerja pegawai yang baik pula untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan setiap permohonan masyarakat yang diajukan. Motivasi kerja sangat berpengaruh dalam kelangsungan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018). Metode kuantitatif ialah sebuah rancangan penelitian untuk guna menguji hipotesis melalui uji data statistik yang lebih teliti. Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini memakai metode kuantitatif guna menghitung pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Kaseratau Kecamatan Batulappa. Adapun populasi dari penelitian ini adalah 34 Orang. Penentuan jumlah sampel dengan melihat jumlah populasi sebanyak 34 Orang, maka mekanisme penentuan sampel yang dilakukan merujuk pada pernyataan dari Moh. Nazir (2018) bahwa apabila populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasar pada kondisi jumlah populasi dalam penelitian kurang dari 100 maka mekanisme yang digunakan yakni menjadikan semua karyawan sebagai Responden.

Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah studi kepustakaan yang di dapat melalui buku-buku, artikel, internet, jurnal serta penelitian lapangan yang dilakukan dengan mendatangi objek penelitian secara langsung dengan maksud untuk mendapatkan data serta informasi yang sebenarnya melalui penyebaran angket atau kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang yang dijadikan responden untuk dijawabnya (sugiyono, 2007). Penilaian dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menggunakan skala likert. Peneliti menggunakan alat uji yaitu SmartPLS 4.0 untuk menguji keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

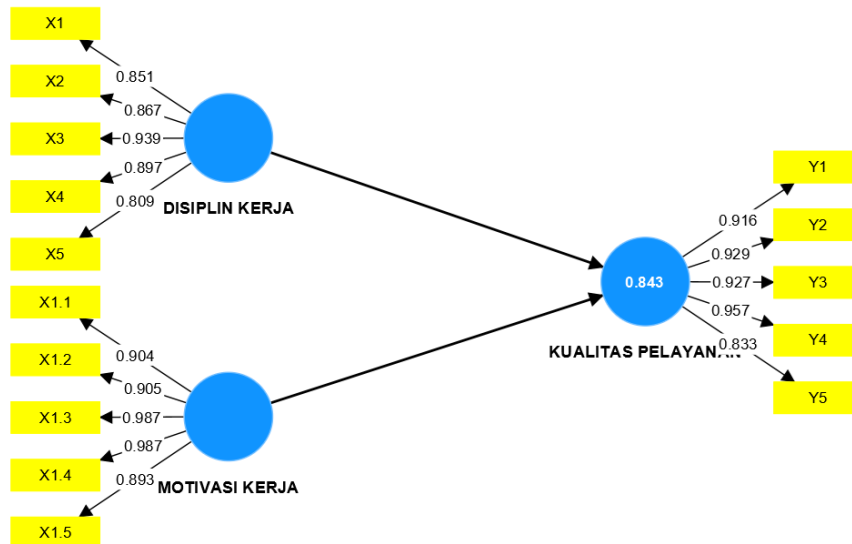
Uji Kualitas Data dengan Metode Analisis Outer Model

Analisis *outer model* dilakukan untuk menentukan atau memastikan bahwa *measurement* (pengukuran) yang digunakan layak dijadikan sebagai alat ukur dalam hal ini dikategorikan *valid* dan *reliabel*, (Ananda Sabil Hussein, 2015).



1) Analisis Algoritma Convergent Validity

Hasil olah data dengan menggunakan SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa hasil outer loading dari masing-masing Variabel dapat dilihat pada Gambar berikut:



Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0

Gambar 1. Analisis Algoritma Convergent Validity

(Imam Ghazali, 2021) menguraikan jika dalam sebuah uji *Convergent Validity* terdapat indikator dengan nilai pembebanan yang dianggap lemah atau lebih kecil dari 0,5, oleh beberapa peneliti mempertimbangkan bahwa indikator tersebut dapat dilakukan penghapusan, jika dianggap tidak memiliki dampak terhadap tingkat validitas dengan metode pengukuran *Average Variance Extracted (AVE)*.

Penjelasan terhadap pola hubungan antara indikator dengan masing-masing konstruk dapat dilihat untuk Hasil analisis Outer Loading dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Analisis Convergent Validity (Outer Loadings)

Variabel	Nilai Outer Loading	Standar Outer Loading	Validitas
Disiplin Kerja - (X1)	0.873	0.5	Valid
Motivasi Kerja - (X2)	0.935	0.5	Valid
Kualitas Pelayanan - (Y)	0.912	0.5	Valid

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Penjelasan terhadap hasil analisis Outer Loading pada Tabel 1 untuk masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Disiplin Kerja

Hasil analisis untuk Disiplin Kerja diperoleh gambaran bahwa nilai Outer Loading untuk masing-masing indikator memiliki *Average* 0.873. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari standar nilai *Convergent Validity* = 0.5. Sehingga untuk semua indikator yang menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan pada Variabel Disiplin Kerja dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Motivasi Kerja

Hasil analisis untuk Motivasi Kerja diperoleh gambaran bahwa nilai *Outer Loading* untuk masing-masing indikator memiliki *Average* 0.935. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari standar nilai *Convergent Validity* = 0.5. Sehingga untuk semua indikator yang menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan pada Variabel Motivasi Kerja dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

c. Kualitas Pelayanan

Hasil analisis untuk Kualitas Pelayanan diperoleh gambaran bahwa nilai *Outer Loading* untuk masing-masing indikator memiliki *Average* 0.912. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari standar nilai *Convergent Validity* = 0.5. Sehingga untuk semua indikator yang menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan pada Variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2) **Average Variance Extracted (AVE)**

Dasar pengukuran dalam menentukan tingkat Validitas dengan menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) adalah rata-rata 0,5 atau lebih tinggi diatasnya, Hal ini menunjukkan bahwa nilai konstruksi mampu menjelaskan setengah atau lebih dari indikator sebuah varian. Sebaliknya, AVE kurang dari 0,50 menunjukkan bahwa, rata-rata lebih banyak varian tetap dalam kesalahan item daripada dalam varians dijelaskan oleh konstruksi. Hasil analisis untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing Variabel dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Disiplin Kerja - (X1)	0.763
Motivasi Kerja - (X2)	0.834
Kualitas Pelayanan - (Y)	0.876

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Average Variance Extracted (AVE) pada Tabel 2 menjelaskan bahwa nilai konstruk yang dijadikan sebagai dasar dalam penelitian ini mampu menjelaskan lebih dari setengah indikator dari masing-masing variabel, sebab nilai yang diperoleh rata-rata berada di atas 0.5.

3) **Uji Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)**

Hasil analisis untuk *Discriminant Validity* masing-masing konstruk dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 3. *Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)*

Variabel	Nilai Rata-Rata Discriminant Validity Konstruk	Nilai Rata-Rata Discriminant Validity Kosntruk Lainnya
Disiplin Kerja - (X1)	0.873	0.219
Motivasi Kerja - (X2)	0.935	0.456
Kualitas Pelayanan - (Y)	0.912	0.271

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Nilai *Cross Loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih

tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. Terhadap hasil analisis pada Tabel 3 untuk *cross loading* dari masing-masing variabel terhadap indikatornya terhadap indikatornya dapat dinyatakan memiliki *discriminant validity* yang baik sebab semua korelasi antar konstruk dengan indikatornya memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi pada blok lainnya.

4) **Composite Reliability and Cronbach Alpha**

Hasil analisis untuk dapat melihat terhadap nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4. Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Pengukuran dapat dikatakan reliabel, apabila *composite reliability* yakni mengukur

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Disiplin Kerja - (X1)	0.925	0.949	0.941
Motivasi Kerja - (X2)	0.950	0.950	0.962
Kualitas Pelayanan - (Y)	0.964	0.969	0.972

nilai *reliabilitas* sesungguhnya dari suatu variabel dan juga apabila nilai *Cronbach alpha* yakni suatu pengukuran reliabilitas antar blok indikator dalam model penelitian **lebih besar dari 0.60**. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* untuk semua variabel pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh semua berada diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua variabel Reliabel untuk dilakukan analisis.

Uji Inner Model (Model Struktural)

Uji inner model dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah hubungan antar variabel laten, yaitu konstruk eksogen dan endogen mampu memberikan jawaban atas pertanyaan mengenai hubungan antar variabel laten yang telah dihipotesiskan sebelumnya.

1) Uji 'R Square (Uji Determinan)

Hasil analisis untuk Uji R Square (R2) dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 5. Hasil analisis untuk Uji R Square (R2)

	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Pelayanan – (Y)	0.843	0.833

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Diketahui bahwa untuk Konstruk pada Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh **nilai R Square (R2)** sebesar 0.843 %. Dan **Nilai Adjusted R-Square** untuk Variabel kualitas Pelayanan sesuai dengan yang diuraikan pada Tabel 5 yakni 0.833 atau dapat dikatakan memiliki determinasi yang kuat.

2) *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur)

Tabel 6. Analisis Data Direct Effect (Hubungan Langsung).

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan	0.861	0.874	0.275	2.344	0.011
Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan	0.925	0.913	0.195	5.020	0.000

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6, Diketahui bahwa nilai T Statistik Yang diperoleh yakni 2.344 lebih besar dari nilai t tabel (1.96) yang dapat diartikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan memiliki hubungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Sedangkan pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa diketahui bahwa nilai T Statistik Yang diperoleh yakni 5.020 lebih besar dari nilai t tabel (1.96) yang dapat diartikan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan memiliki hubungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa. Berdasar pada kesimpulan tersebut maka dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis diterima**.

3) Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Kesimpulan Hasil Analisis *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur)

	T Statistik (O/STDEV)	T Tabel	P Values	$\alpha=5\%$	Kesimpulan
Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan	2.344	1.96	0.011	0.05	Hipotesis Diterima
Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan	5.020	1.96	0.000	0.05	Hipotesis Diterima

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Pada tabel 7 Pengujian hipotesis dalam penelitian yang menggunakan Partial Least Square (PLS) mengacu pada hasil analisis *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur). Pengujian Hipotesis dilakukan melalui metode *Direct Effect* (Hubungan Langsung). Kesimpulan terhadap Uji Hipotesis yang diperoleh dari hasil analisis uji *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur).

4) Predictive Relevance

Tabel 8. Uji R Square (R²)

	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Pelayanan – (Y)	0.843	0.833

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Kesimpulan dari hasil perhitungan tersebut bahwa tingkat relevansi atau Q Square (Q²) untuk semua variabel adalah 0.843, hal ini menunjukkan bahwa konstruk independen yakni Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja memiliki relevansi prediktif besar terhadap konstruk dependen yakni terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

5) Goodness of Fit

Tabel 9. Interpretasi nilai *Goodness of Fit* (Gof)

Nilai <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	Kriteria
GoF ≥ 0.1	Kecil/Lemah
$0.10 < \text{GoF} \leq 0.25$	Moderat
$0.25 < \text{GoF} \leq 0.36$	Substansial
GoF > 0.36	Kuat

Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023

Berdasar pada hasil perhitungan Q Square diperoleh nilai sebesar 0.843 atau lebih besar dari nilai interpretasi GoF = 0.36. Sehingga Goodness of Fit (GoF) atau Uji Kecocokan Model dapat diinterpretasikan Sangat Kuat.

Kesimpulan yang dari hasil analisis tersebut bahwa indeks yang dibutuhkan dalam pengelolaan inner model telah memenuhi persyaratan, maka struktur model menunjukkan kelayakan dalam memprediksi semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa.

Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden melalui sebaran kuisisioner setelah dilakukan analisis dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* menunjukkan bahwa Disiplin Kerja pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang positif dan memiliki ketekaitan langsung terhadap Pelayanan Kerja pada Kantor Kecamatan Batulappa. Dalam hal ini Hasibuan menjabarkan tentang Disiplin Kerja sebagai berikut, Hasibuan (2006) berpendapat bahwa kedisiplinan sebagai bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi, dikatakan disiplin apabila karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

Berdasarkan masing-masing pernyataan pada kuesioner yang dibuat. Sehingga peneliti memperoleh data yang kemudian diolah dan diperoleh hasil bahwa: Disiplin kerja pada dasarnya memiliki peranan tinggi dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Disiplin kerja yang tinggi harus selalu dijaga, bahkan harus ditingkatkan guna lebih baik. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik diharapkan akan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Pegawai yang disiplin cenderung tepat waktu dalam melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dan memiliki tanggung jawab yang tinggi.

Hal ini berkaitan dengan teori disiplin kerja menurut Soejono (1986) yang menyatakan bahwa Disiplin yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong timbulnya peningkatan kualitas pelayanan kinerja serta tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat. Dengan kata lain, disiplin kerja merupakan modal utama yang amat menentukan terhadap tingkat kinerja pegawai.

Untuk variabel memiliki pengaruh positif, dalam hal ini disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja. Hal ini didukung dengan penelitian Subroto dan Gunistiyo (2007), mereka berpendapat bahwa motivasi yang tinggi memiliki dampak yang positif terhadap pelayanan kinerja pegawai.

Dengan Disiplin kerja yang tepat diharapkan setiap pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Demikian pula dengan Kantor Kecamatan Batulappa. Penekanannya disini adalah unsur upaya, dimana bila karyawan disiplin terhadap kerjanya maka ia akan mencoba sekuat tenaga sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk Kantor Kecamatan Batulappa. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya disiplin kerja yang baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan kinerja pegawai yang baik, sebaliknya apabila disiplin kerja kurang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan kinerja pegawai yang kurang baik pula. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Zesbendri dan Ariyanti (2005) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, disiplin kerja mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi terciptanya kualitas pelayanan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Batulappa secara optimal, nilai R (korelasi) yang dihasilkan adalah 0.843, maka dapat dikatakan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan berhubungan positif sebesar 84.3%. Sedangkan koefisien determinasi R^2 (*R Square*) adalah 0.833, yang artinya adalah kemampuan variabel disiplin kerja dalam mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. adalah sebesar 83.3% sedangkan 16.7% adalah sumbangsih dari faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dalam analisis korelasi

menunjukkan bahwa hubungan yang sangat erat antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan, hubungan tersebut dapat dijelaskan dengan presentase sebesar 84.3%.

Hal ini sangat wajar mengingat pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai Kantor Kecamatan Batulappa tidaklah mudah, maka diperlukannya beberapa aspek yang menyebabkan pegawai puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, sehingga nantinya akan berdampak pada kinerja yang optimal dalam perusahaan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbin (2001) bahwa ada beberapa aspek yang mempengaruhi disiplin kerja seorang pegawai, yaitu:

- a. Kerja yang secara mental menantang
- b. Kondisi kerja yang mendukung
- c. Ganjaran yang pantas
- d. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan
- e. Rekan kerja dan pimpinan yang mendukung

Ketika semua aspek disiplin kerja yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka pegawai akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan. (Purwanto dan Wahyuddin 2007).

2. Motivasi Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batulappa.

Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden melalui sebaran kuisioner setelah dilakukan analisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa Disiplin Kerja pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang positif dan memiliki ketekaitan langsung terhadap Pelayanan Kerja pada Kantor Kecamatan Batulappa. Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan (Mangkunegara, 2009). Sedangkan Rivai dan Sagala (2009) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik dengan tujuan individu.

Bagi instansi motivasi atau dorongan sangatlah penting diberikan kepada karyawan untuk menaikkan kinerja karyawan dan hal tersebut terbukti dengan hasil dari uji t yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan dengan nilai t statistik yaitu 5.020 dan nilai signifikansinya yaitu 0,000 dengan demikian hasil hipotesis sebelumnya yang penulis sampaikan bahwa diduga ada hubungan antara motivasi terhadap kualitas pelayanan secara parsial terbukti dengan hasil uji hipotesis dan uji t tersebut, dengan memberikan motivasi yang tepat diharapkan setiap pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

Demikian pula dengan Kantor Kecamatan Batulappa. Penekanannya disini adalah unsur upaya, dimana bila pegawai termotivasi maka ia akan mencoba sekuat tenaga sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk instansi. Pada Kantor Kecamatan Batulappa motivasi yang diberikan terhadap karyawan tidak sebatas dorongan saja tetapi juga pada intensif dan pengakuan, hal ini disadari oleh instansi bahwa dengan motivasi yang tinggi maka pegawai akan bekerja lebih baik dan berimbas pada naiknya kinerja karyawan.

Dalam hal pelayanan, instansi benar-benar melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan motivasi berupa dorongan pada pegawai hal ini dikarenakan pegawailah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan bahwa motivasi adalah suatu factor yang penting mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Oleh karena itu motivasi sering kali di artikan pula sebagai factor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu menurut Edy Sutrisno (2009).

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa: Motivasi kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa uji yang dilakukan terhadap variabel Motivasi kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
2. Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Saran

1. Agar dapat lebih mempertahankan Motivasi kepada pegawai di Kantor Kecamatan Batulappa sehingga kualitas pelayanan pun lebih baik dengan cara memberikan pengarahan, melalui pendekatan secara emosional kepada pegawai.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel yang baru agar hasil penelitian dapat lebih variatif dan menemukan penelitian yang lebih baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Oktavia. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. Vol 1 No.1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682
- Afandi. (2016). Concept & Indicator Human Resources Management of Management Research. Deepublish.
- Amran. 2009. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Departemen Sosial Kabupaten Gorontalo". Dalam Jurnal Ichsan Gorontalo, Volume 4 No. 2. Hal 2397-2413. Gorontalo: Universitas Ichsan Gorontalo.
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 45–54.
- Dessler, Gery. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Indeks.
- Eka Suryaningsih Wardhani. (2009) Pengaruh Kompensasi, Keahlian, dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pembangunan Jawa Bali Unit Pembangunan Muara Tawar, Jurnal Manajemen.
- Fandy Tjiptono, ph.D. 2012. Pemasaran JasaPrinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Gomes, Fustino Cardoso. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi.
- Gruenberg, B. 1980. The Happy Worker: An Analisis of Educational and Occupational Difference in Determinants of Job Satisfaction. American Journal of Sociology. 85. 247-271.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Juliandi Azuar, & Irfan. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk ilmu-ilmu bisnis. Cetakan Pertama, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Maharani, Rahmawati (2010). "Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis". Jurnal Manajemen.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(10).
- Nazir, Moh. 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Organisasi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Vol I, No 3, Desember 2010.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNEBranch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Pohan, Imbalo.2013. *Jaminan Mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prabu Mangkunegara Anwar 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. *Valid Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123-135.
- Rivai, Veithzal. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thamrin dan Denada, S. (2003). Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk “Xon-Ce” di Surabaya. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. II, No. 2, h.141 -154.
- Yunus & Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.