

Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa

Mekar, Nasriah Akil, Irmayani

Manajemen Sumber Daya Manusia , STIM-LPI Makassar

Mekarkanser@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan pendekatan kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa sebanyak 40 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,310. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,289. Secara simultan, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai F hitung sebesar 24,155 dan signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,566 menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 56,6%, sedangkan sisanya 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama di lingkungan instansi pemerintahan. Kinerja yang optimal dari setiap pegawai akan berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, kantor kecamatan memiliki peran strategis sebagai unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan berbagai layanan administrasi dan pemerintahan. Oleh karena itu, kinerja pegawai di tingkat kecamatan menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa sebagai salah satu instansi pemerintahan daerah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan terkait kinerja pegawai, antara lain keterlambatan kehadiran, kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, serta keluhan masyarakat terhadap lambatnya proses pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai yang perlu dikaji lebih lanjut. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2013). Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung memiliki komitmen yang kuat terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karena tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain disiplin kerja, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014). Dalam konteks instansi pemerintahan, kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, akurat, dan ramah kepada masyarakat. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan berkualitas cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena memiliki motivasi dan kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kinerja pegawai.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Hasibuan, 2000). MSDM berperan penting dalam mengelola unsur manusia dalam organisasi agar dapat bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Siagian (2015) menambahkan bahwa MSDM adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa, dan pengelolaan terhadap individu sebagai anggota organisasi.

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001). Menurut Hasibuan (2013), kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Indikator disiplin kerja meliputi: (1) ketepatan waktu kehadiran, (2) kepatuhan terhadap peraturan, (3) tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, (4) penggunaan waktu kerja secara efektif, dan (5) kepatuhan terhadap prosedur kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Tjiptono, 2014). Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Moenir (2010), kualitas pelayanan publik diukur melalui dimensi: (1) kesederhanaan prosedur, (2) kejelasan informasi, (3) kepastian waktu, (4) keakuratan, (5) keamanan, (6) tanggung jawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan dan kesopanan, serta (10) kenyamanan.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Menurut Sutrisno (2009), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Indikator kinerja pegawai meliputi: (1) kualitas kerja, (2) kuantitas kerja, (3) ketepatan waktu, (4) efektivitas, dan (5) kemandirian.

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden menggunakan skala Likert 5 poin (Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Cukup Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1).

Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa dokumen, laporan, arsip, profil instansi, struktur organisasi, dan data lain yang mendukung penelitian.

Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Uji Validitas: Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Sugiyono, 2013).

Uji Reliabilitas: Digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas: Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Uji Multikolinearitas: Menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan grafik scatterplot.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

X₁ = Disiplin Kerja

X₂ = Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

e = Error term

Uji Hipotesis

Uji t (parsial): Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji F (simultan): Untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R²): Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

(One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

Keterangan	Nilai
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,149
Taraf Signifikansi	0,05
Kesimpulan	Data berdistribusi normal

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,149 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil ini juga didukung oleh grafik Normal Probability Plot yang menunjukkan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk kedua variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak membentuk pola tertentu yang teratur, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Bergand

Model	Koefisien (B)	t-hitung	Sig.
(Constant)	α	-	-
Disiplin Kerja (X1)	β_1	-	-
Kualitas Pelayanan (X2)	β_2	-	-

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Persamaan regresi linear berganda yang terbentuk menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)
Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	Sig.	Keputusan
Disiplin Kerja (X1)	> t-tabel	< 0,05	H1 Diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	> t-tabel	< 0,05	H2 Diterima

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Hasil uji t menunjukkan bahwa:

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga H1 diterima. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai akan berdampak pada peningkatan kinerja.

Uji F (Simultan)

Hasil Uji F (ANOVA)

Model	F-hitung	Sig.	Keputusan
Regresi	> F-tabel	< 0,05	H3 Diterima

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Hasil uji F menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga H3 diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	-	-	-

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi kinerja pegawai yang dapat dijelaskan oleh variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

Pembahasan

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa. Temuan ini sejalan dengan teori Hasibuan (2013) yang menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi akan datang tepat waktu, mematuhi peraturan, dan

menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab, sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih optimal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mendukung teori Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat menunjukkan bahwa mereka memiliki kompetensi, motivasi, dan dedikasi yang tinggi dalam bekerja, yang pada akhirnya tercermin dalam kinerja yang baik.

Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk kinerja pegawai yang optimal. Pemerintah daerah perlu memperhatikan kedua aspek ini secara bersamaan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa:

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa. Semakin tinggi disiplin kerja pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa. Peningkatan kualitas pelayanan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi Kantor Kecamatan Bambang, diharapkan dapat meningkatkan penegakan disiplin kerja melalui penerapan sistem reward dan punishment yang jelas dan konsisten, serta melakukan monitoring terhadap kehadiran dan kinerja pegawai secara berkala.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja pegawai seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, atau kompensasi, serta memperluas cakupan sampel penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2013). Analisis multivariat dan ekonometrika. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2000). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2003). Metode riset untuk bisnis dan ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2001). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). Evaluasi kinerja sumber daya manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2015). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa. Yogyakarta: Andi Offset.