



PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI SERTA DAMPAKNYA PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA CIREBON

Edi Santoso^{1*}, E. Kosmajadi², Diding Bajuri³

Magister Ilmu Administrasi, Universitas Majalengka

^{1*}Email penulis koresponden: edis38347@gmail.com

Riwayat Artikel

Submitted:
1 Agustus 2024
Accepted:
07 Maret 2025
Published:
07 Maret 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja pegawai serta dampaknya pada kualitas pelayanan publik. Disiplin kerja dan motivasi merupakan dua faktor kunci yang diyakini dapat memengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pegawai di beberapa instansi pemerintah. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linier berganda untuk mengukur hubungan antara disiplin kerja, motivasi, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi pegawai secara positif memengaruhi kinerja mereka. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin dan motivasi tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kinerja pegawai adalah mediator penting dalam hubungan antara disiplin dan motivasi dengan kualitas pelayanan publik. Hasil ini menyoroti pentingnya pengelolaan disiplin dan peningkatan motivasi sebagai strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Motivasi, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia.

Abstract

This study aims to examine the impact of discipline and motivation on employee performance and its effects on public service quality. Discipline and motivation are key factors believed to significantly influence employee performance. A quantitative research method with a survey approach was used, where data was collected through questionnaires distributed to employees in various government agencies. Data analysis was conducted using multiple linear regression techniques to measure the relationships between work discipline, motivation, employee performance, and public service quality. The findings indicate that work discipline and employee motivation positively impact their performance. Employees with high levels of discipline and motivation tend to exhibit better performance, which directly affects the enhancement of public service quality. The study also identifies that employee performance serves as an important mediator in the relationship between discipline and motivation and public service quality. This highlights the importance of managing discipline and enhancing motivation as key strategies for improving public service quality.

Keywords: Work Discipline, Motivation, Employee Performance, Public Service Quality, Human Resource Management

Jurnal **DIALOGIKA**
diterbitkan oleh
Program Studi
Magister Ilmu
Administrasi, Fakultas
Pascasarjana,
Universitas Majalengka

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah Kota Cirebon di mata warga masyarakatnya. Salah satu instansi yang kemudian berperan secara langsung dalam proses pelayanan pembangunan di lapangan sendiri di Kota Cirebon adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan fasilitas publik kota Cirebon Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan ruang dibentuk. Dasar pembentukan dari dinas ini sendiri adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Penyusunan Perangkat Daerah Kota Cirebon;
3. Peraturan Walikota Kota Cirebon Nomor 18 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon.

Adanya visi terwujudnya infrastruktur kota yang berkualitas tentunya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang memiliki komitmen penuh terhadap pelayanan pembangunan infrastruktur. Proses pembangunan di kota Cirebon sendiri dibagi menjadi beberapa kawasan kecamatan. Kota Cirebon memiliki sebanyak lima kecamatan yaitu Harjamukti, Kejaksan, Kesambi, Lemahwungkuk dan Pekalipan. Rencana tata guna lahan dalam jangka tahun 2011-2031 disiapkan juga sebagai upaya optimalisasi pembangunan. Selain tata guna lahan pemerintah Kota Cirebon juga menyiapkan peta rencana struktur ruang dan kawasan strategis. Untuk lebih jelasnya bentuk dari peta rencana dapat dilihat pada lampiran. Melalui peta ini pemerintah Kota Malang mengupayakan pemerataan dan pembangunan yang berkelanjutan secara optimal. Pemerintah Kota Cirebon juga mengharapkan kepada masyarakat agar bisa mengetahui cara pemanfaatan tata ruang yang ada di daerah yang masyarakat tinggali. Pencapaian visi dan misi

serta rencana strategis tersebut, hal ini bermuara pada bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu dilakukan studi mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelayan publik dalam rangka meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Untuk meningkatkan peran aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik, maka langkah yang tepat dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Peningkatan kinerja sumber daya manusia salah satunya bisa dilakukan dengan cara memberikan motivasi yang positif kepada pegawai dan meningkatkan kedisiplinan pegawai secara efektif, terarah dan adil sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, serta beban kerja yang sesuai dengan keahlian pegawai dalam rangka membentuk kinerja pegawai. Kinerja menjadi penting karena merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kualitas organisasi tersebut. (Timpe dalam Prasetyo dan Wahyudin, 2006:1).

Kutipan di atas, mengandung makna bahwa kinerja bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja yang sebanyak-banyaknya, melainkan diikuti dengan kualitas kerja yang memadai. Namun demikian pada kenyataannya masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat tentang kinerja Pegawai Negeri Sipil terutama menyangkut masalah yang berhubungan dengan pelayanan. Keluhan yang kerap terjadi misalnya menunda waktu-waktu pelayanan yang semestinya diberikan kepada masyarakat dengan segera, tanpa ada alasan yang jelas. Sebuah penelitian dalam Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik Vol. 2 No. 2 Tahun 2020 yang ditulis oleh Purwanto yang dilakukan di lingkungan pemerintahan Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa skor kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas (63%), aspek kepemimpinan dan keteladanan (64%), aspek keadilan dan keterbukaan (63%) dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi (66%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal kinerja pegawai negeri sipil, sehingga hal ini akan berdampak kurang maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh survey pendahuluan yang dilakukan peneliti yakni bulan Juni 2023 kepada responden yang berhubungan dengan pengguna layanan administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota (DPUTR) Kota Cirebon menunjukkan bahwa 35% mudah menemui, 60% menyatakan bahwa kadang-kadang masih sulit menemui pegawai yang akan ditemui dan 5% sangat sulit ditemui. Kondisi di atas menyebabkan masyarakat merasa dirugikan baik dari segi waktu, biaya dan tenaga karena tujuan yang diinginkan menjadi tidak tercapai. Begitu pula dengan jangka waktu penyelesaian administrasi yang diperlukan, ternyata 20% responden menyatakan cepat atau tepat waktu, 35% responden menyatakan sedang dan 45% responden menyatakan lambat. Berdasarkan hasil survey tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang diberikan oleh DPUTR Kota Cirebon yang tentunya juga merupakan cerminan dari sebuah kualitas kinerja pegawai yang masih perlu ditingkatkan.

Menurut Wibowo (2010) kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Fahmi (2011) definisi kinerja pegawai adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Dalam meningkatkan kinerja, maka pemerintah perlu memandang pentingnya kedisiplinan dan motivasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amran

(2009); Pratigunan dkk (2007) membuktikan secara empiris bahwa kedisiplinan dan motivasi mampu menjelaskan terhadap kinerja.

Berdasarkan penjelasan di atas, jelaslah bahwa kontribusi dari kedisiplinan pegawai dan motivasi kerja memiliki keterkaitan dengan kinerja. Menurut Saydam dalam Amran (2009:1) menjelaskan bahwa disiplin merupakan sikap kesediaan dan kerelaan seorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku disekitarnya, efisiensi kerja diperlukan adanya jam kerja yang produktif bagi pegawai, sedangkan motivasi kerja merupakan dorongan, sebab, atau alasan manusia melakukan tindakan secara sadar. Ini berarti bahwa ada kondisi yang mendorong atau yang menyebabkan manusia melakukan tindakan dengan sadar. Motivasi yang baik pula akan menjadikan pegawai tersebut kurang dapat mengoptimalkan potensi yang ada pada dirinya (Panggabean, 2004). Kinerja seseorang apabila memiliki kemampuan akan meningkat apabila memiliki motivasi yang baik. Motivasi yang positif akan membuat pegawai meningkatkan kemampuannya serta memiliki keinginan untuk menambah pengetahuan dan ketrampilanyang diperlukan dalam pekerjaannya. Kemampuan bekerja yang baik akan meningkatkan kinerja, motivasi bekerja mendorong peningkatan kinerja. Permasalahan yang terjadi di wilayah penelitian difokuskan pada permasalahan tentang pelayanan publik, kinerja, disiplin dan motivasi pegawai.

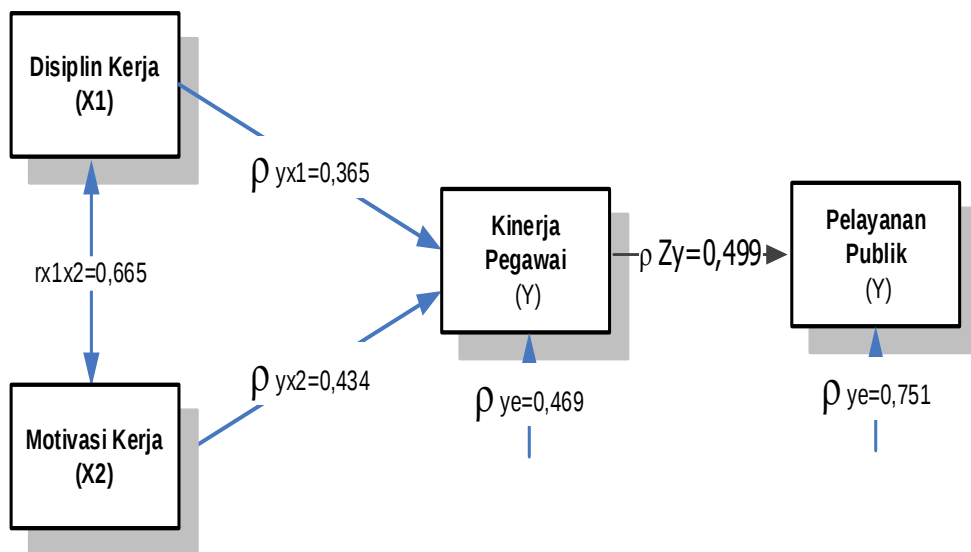
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengevaluasi pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja pegawai serta dampaknya pada kualitas pelayanan publik. Desain penelitian ini terdiri dari pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada pegawai di instansi pelayanan publik. Kuesioner dirancang untuk mengukur variabel disiplin kerja, motivasi, kinerja pegawai, serta kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Data yang dikumpulkan dari kuesioner akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Teknik analisis regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh langsung disiplin dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya, analisis regresi jalur digunakan untuk mengevaluasi bagaimana kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, kuesioner akan diuji coba sebelum disebarkan ke seluruh sampel. Penelitian ini juga melibatkan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui penilaian pengguna layanan dan laporan kinerja pegawai dari manajemen. Temuan penelitian diharapkan memberikan wawasan mengenai hubungan antara disiplin, motivasi, dan kinerja pegawai, serta bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis jalur secara lengkap dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Analisis Jalur dalam Model Keseluruhan

a) Analisis Jalur untuk Sub Struktur 1

Analisis koefisien jalur untuk sub struktur 1 adalah variabel kedisiplinan dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien korelasi antara kedisiplinan dan kompetensi sebesar 0,665 yang mengindikasikan adanya hubungan kuat antara kedisiplinan dengan kompetensi. Adapun hasil pengolahan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS versi 20.0 diuraikan sebagai berikut :

Tabel 1. Koefisien Jalur Variabel Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9,576	4,667		2,052
	Disiplin_Kerja	,372	,114	,365	3,257
	Motivasi_Kerja	,437	,113	,434	3,870
					Sig.
					,044
					,002
					,000

a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2024

Berdasarkan Tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,365 dan variabel motivasi kerja sebesar 0,434. Penjelasan mengenai nilai koefisien determinasi dijelaskan pada Tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 ^a	,531	,517	4,33314

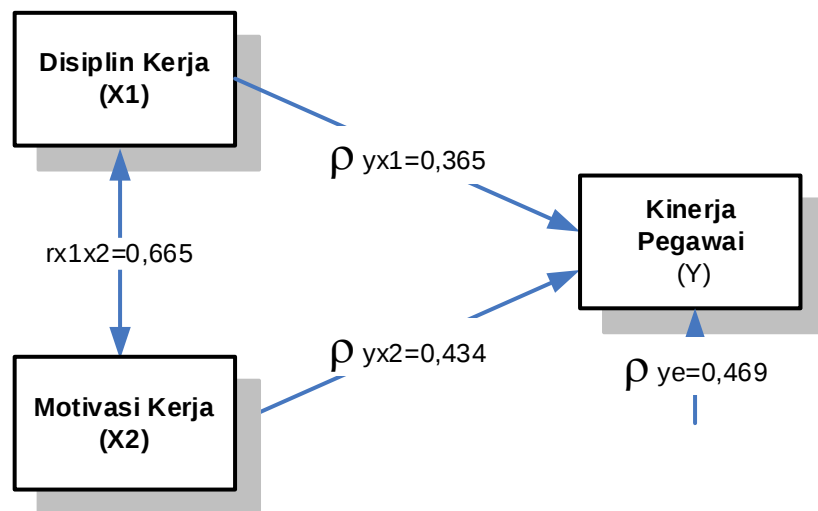
a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Disiplin_Kerja

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10, maka dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi untuk kedua variabel (disiplin kerja dan motivasi kerja) sebesar 0,531 dan sisanya sebesar 0,469 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 :

$$Y = 0,365 X_1 + 0,434 X_2 + 0,469 e.$$

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



Gambar 2. Analisis Sub-Struktur 1

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 disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar $0,365^2 \times 100\% = 13,322\%$.
- Pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel motivasi kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar $0,434^2 \times 100\% = 18,83\%$.

2) Pengaruh tidak Langsung

- Pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui motivasi kerja (X_2) sebesar 10,53%.
- Pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh motivasi kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) melalui disiplin kerja (X_1) sebesar 10,53%.

3) Total Pengaruh secara Parsial

- Total pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar $13,32\% + 10,53\% = 23,85\%$.
- Total pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel motivasi kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar $18,83\% + 10,53\% = 29,36\%$.

4) Pengaruh Simultan

- Pengaruh yang diberikan oleh variabel disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan sebesar 53,21%.

- Pengaruh yang diberikan oleh variabel lain diluar penelitian sebesar 46,79%.

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

- $H_0 : \rho_{yx1} = 0$: Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai
 $H_1 : \rho_{yx1} \neq 0$: Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

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

Tabel 3. Pengaruh Disiplin Kerja (X_1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
ρ_{yx1}	0,365	3,257	0.002	Ho ditolak , terdapat pengaruh X_1 terhadap Y

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2013

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,365; nilai t hitung adalah 3,257 dengan tingkat signifikansi (α) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.(0.000) < 0.05 serta t-hitung (3,257) > t-tabel (1,968) maka **H_0 ditolak dan H_1 diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengujian selanjutnya dijelaskan pada variabel sebagai berikut :

- $H_0 : \rho_{yx2} = 0$: Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai
 $H_1 : \rho_{yx2} \neq 0$: Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

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

Tabel 4. Pengaruh Motivasi kerja (X_2) terhadap Kinerja pegawai (Y)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
ρ_{yx2}	0,434	3,870	0.000	Ho ditolak , terdapat pengaruh X_2 terhadap Y

Sumber : Hasil perhitungan statistik.

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,434 dan nilai t hitung adalah 3,870 dengan tingkat signifikansi (α) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.(0.003) < 0.05 serta t-hitung (3,870) > t-tabel (1,968) maka **H_0 ditolak dan H_1 diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengujian selanjutnya diuji secara simultan, yang diuraikan sebagai berikut :

- $H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$: Disiplin kerja dan Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

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

Disiplin kerja dan Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

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

Tabel 5. Pengujian secara Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1426,873	2	713,436	37,997	,000 ^b
	Residual	1257,999	67	18,776		
	Total	2684,871	69			

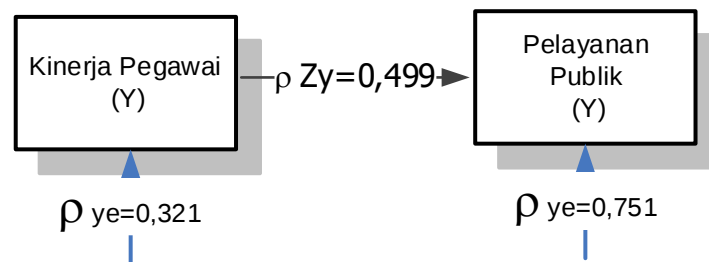
a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai

b. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Disiplin_Kerja

Dari tabel di atas, terlihat bahwa F hitung adalah 37,997 dengan nilai Sign. = 0,000, lebih kecil dari 0,05 (α), dengan demikian **H_0 ditolak dan H_1 diterima** sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

b. Analisis Jalur Sub Struktur II

Hasil perhitungan analisis jalur untuk sub struktur II yaitu pengaruh kinerja pegawai terhadap 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 pelayanan publik sebesar 0,499. Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai dinilai berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan masyarakat sebesar 24,90% dan sisanya sebesar 75,10% 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 pelayanan publik

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

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

Tabel 6. Pengaruh kinerja pegawai (Y) terhadap pelayanan publik (Z)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
------------	-----------------	----------	-------	------------

ρ_{yx1}	0,249	4,751	0.000	Ho ditolak , terdapat pengaruh Y terhadap Z
--------------	-------	-------	-------	--

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00, 2024

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,249 dan nilai t-hitung sebesar 4,751 dengan tingkat signifikansi (α) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.(0.000) < 0.05 serta t-hitung (4,751) > t-tabel (1,968) maka **H₀ ditolak dan H₁ diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik. Hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sejalan dengan temuan banyak penelitian sebelumnya. Disiplin kerja adalah faktor kunci yang mempengaruhi kualitas dan kuantitas hasil kerja seorang pegawai. Penelitian oleh Hasan (2017) menegaskan bahwa disiplin kerja yang tinggi berdampak positif terhadap produktivitas dan efektivitas pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa pegawai yang disiplin cenderung lebih terlibat dalam tugas mereka, menghasilkan output yang lebih baik, dan memiliki keterampilan manajerial yang lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan. Lebih lanjut, studi oleh Idris dan Ibrahim (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja berhubungan erat dengan peningkatan kinerja pegawai di sektor publik dan swasta. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya penerapan kebijakan disiplin yang konsisten untuk memotivasi pegawai. Implementasi aturan dan prosedur yang jelas berkaitan langsung dengan peningkatan kinerja, yang sejalan dengan hasil penelitian yang ada.

Penelitian oleh Sari dan Hadi (2020) juga mengkonfirmasi bahwa disiplin kerja mempengaruhi kinerja pegawai, dengan penekanan pada bagaimana pelatihan dan pengembangan dapat memperbaiki disiplin kerja. Studi ini menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan dan pengembangan keterampilan dapat memperkuat disiplin kerja, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja. Hal ini menyoroti pentingnya investasi dalam pelatihan sebagai bagian dari strategi manajemen untuk meningkatkan kinerja pegawai. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mendorong disiplin. Penerapan kebijakan disiplin yang adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. Perusahaan perlu mengembangkan program pelatihan yang fokus pada pengembangan disiplin kerja serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk membantu pegawai meningkatkan kinerja mereka. Namun, ada keterbatasan dalam penelitian ini. Salah satunya adalah ketergantungan pada data self-report dari pegawai, yang mungkin tidak sepenuhnya objektif. Selain itu, penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi atau perubahan organisasi yang dapat mempengaruhi hasil. Penelitian lebih lanjut perlu memperhitungkan faktor-faktor ini untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Peluang untuk penelitian selanjutnya termasuk mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor tambahan seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan keseimbangan kerja-hidup terhadap hubungan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai. Penelitian longitudinal juga dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang bagaimana disiplin kerja dan kinerja pegawai berkembang dari waktu ke waktu. Dalam kesimpulan, disiplin kerja terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini, namun penting untuk memperhatikan keterbatasan dan mempertimbangkan variabel tambahan dalam penelitian selanjutnya. Kebijakan manajerial yang efektif dan program pengembangan pegawai harus dirancang dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk memaksimalkan kinerja pegawai di masa depan. Hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa motivasi kerja

berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan betapa pentingnya motivasi dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Penelitian oleh Shaufique et al. (2017) mengungkapkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik memiliki dampak besar pada kinerja pegawai. Studi ini menyoroti bahwa pegawai yang termotivasi secara intrinsik, melalui minat dan kepuasan pribadi, menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang hanya termotivasi oleh insentif eksternal. Lebih lanjut, penelitian oleh Ahmad dan Hameed (2018) membahas bagaimana motivasi kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai di berbagai industri. Temuan mereka menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi, baik dari penghargaan finansial maupun pengakuan non-finansial, dapat meningkatkan komitmen dan kinerja pegawai. Penelitian ini menekankan pentingnya strategi manajerial yang mampu memfasilitasi motivasi kerja, seperti sistem penghargaan dan pengakuan yang adil.

Studi oleh Niazi (2019) juga mendukung hubungan antara motivasi kerja dan kinerja pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara motivasi kerja dengan produktivitas pegawai di sektor swasta. Niazi menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dapat dihasilkan melalui pengembangan program motivasi yang terintegrasi dengan tujuan perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja individu. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa manajer harus fokus pada peningkatan motivasi pegawai untuk memaksimalkan kinerja mereka. Strategi seperti pemberian insentif yang sesuai, pengakuan atas prestasi, dan pengembangan peluang karir dapat meningkatkan motivasi dan, pada gilirannya, kinerja. Organisasi harus menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi intrinsik dan ekstrinsik untuk mencapai hasil yang optimal. Namun, ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Salah satunya adalah ketergantungan pada data self-report, yang dapat mempengaruhi objektivitas hasil. Selain itu, penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan variabel moderasi seperti gaya kepemimpinan atau budaya organisasi yang juga dapat mempengaruhi hubungan antara motivasi kerja dan kinerja pegawai. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor ini.

Peluang untuk penelitian selanjutnya meliputi kajian tentang bagaimana motivasi berinteraksi dengan variabel lain seperti kepemimpinan dan budaya organisasi dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian longitudinal juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana motivasi dan kinerja berubah seiring waktu dan dalam berbagai konteks industri. Penelitian yang lebih mendalam dapat membantu mengidentifikasi strategi motivasi yang paling efektif untuk berbagai jenis pegawai dan industri. Secara keseluruhan, motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dan berbagai penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Organisasi yang ingin meningkatkan kinerja pegawai mereka perlu fokus pada strategi yang meningkatkan motivasi. Namun, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengatasi keterbatasan yang ada dan mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang dapat mempengaruhi hubungan ini. Hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sejalan dengan berbagai studi yang menunjukkan pentingnya kedua faktor ini dalam meningkatkan produktivitas pegawai. Penelitian oleh Rahman et al. (2017) mengonfirmasi bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa kombinasi keduanya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja, karena pegawai yang memiliki disiplin yang baik dan motivasi tinggi cenderung menunjukkan hasil kerja yang lebih baik. Lebih lanjut, studi oleh Hossain dan Alam (2018) menegaskan bahwa disiplin kerja dan motivasi secara simultan mempengaruhi kinerja pegawai di sektor swasta. Penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin yang konsisten dan motivasi yang

tinggi secara bersamaan berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja. Hossain dan Alam juga menyoroti bahwa manajer perlu mengembangkan strategi yang mampu mengintegrasikan kedua elemen ini untuk memaksimalkan hasil kerja pegawai.

Penelitian oleh Kurniawati et al. (2019) menambahkan perspektif tambahan dengan menunjukkan bahwa interaksi antara disiplin kerja dan motivasi memiliki dampak yang lebih besar pada kinerja pegawai daripada ketika keduanya dipertimbangkan secara terpisah. Studi ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen sumber daya manusia, di mana kebijakan yang mendukung disiplin kerja yang ketat dan motivasi yang kuat secara bersamaan dapat menghasilkan kinerja pegawai yang optimal. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa organisasi perlu menerapkan kebijakan yang menyeimbangkan disiplin kerja dan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai. Ini melibatkan pengembangan program pelatihan yang memperkuat disiplin serta strategi penghargaan dan pengakuan untuk meningkatkan motivasi. Manajer harus berusaha menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keduanya, sehingga pegawai merasa termotivasi untuk mematuhi standar disiplin dan meningkatkan kinerja mereka. Namun, ada keterbatasan dalam penelitian ini. Salah satunya adalah kemungkinan adanya bias dalam penilaian disiplin kerja dan motivasi kerja yang dilaporkan oleh pegawai. Selain itu, penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan variabel eksternal seperti tekanan ekonomi atau perubahan industri yang dapat mempengaruhi hasil. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memperhitungkan faktor-faktor ini dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif.

Peluang untuk penelitian selanjutnya termasuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor tambahan seperti gaya kepemimpinan dan budaya organisasi mempengaruhi interaksi antara disiplin kerja dan motivasi dalam menentukan kinerja pegawai. Penelitian longitudinal juga dapat membantu memahami bagaimana hubungan ini berkembang dari waktu ke waktu dan dalam berbagai konteks industri yang berbeda. Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini dan menunjukkan bahwa strategi manajerial yang efektif harus mencakup penguatan kedua faktor tersebut untuk memaksimalkan kinerja pegawai. Penelitian lebih lanjut dapat membantu mengatasi keterbatasan dan memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan ini. Hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik didukung oleh berbagai penelitian yang mengkaji hubungan antara kedua variabel ini. Penelitian oleh Ali dan Akhter (2017) menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik di sektor pemerintahan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pegawai yang berkinerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, yang berdampak positif pada kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan publik. Lebih lanjut, studi oleh Khan dan Javed (2018) menyoroti bahwa kinerja pegawai adalah faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa peningkatan kinerja pegawai, melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, berkontribusi pada perbaikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan kinerja pegawai adalah strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian oleh Yuliana et al. (2019) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai. Studi ini menekankan pentingnya manajerial dalam mengelola dan memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja yang tinggi, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja yang baik dan sistem penghargaan yang

efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa organisasi publik perlu fokus pada peningkatan kinerja pegawai untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kebijakan manajerial harus mencakup pengembangan program pelatihan, evaluasi kinerja, dan penghargaan untuk memotivasi pegawai. Dengan meningkatkan kinerja pegawai, organisasi publik dapat memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi. Namun, ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Salah satunya adalah kemungkinan adanya bias dalam penilaian kinerja pegawai yang mempengaruhi hasil. Selain itu, penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti anggaran dan sumber daya yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor ini dan memberikan gambaran yang lebih lengkap.

Peluang untuk penelitian selanjutnya meliputi kajian tentang bagaimana faktor-faktor tambahan seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan dukungan teknologi mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Penelitian longitudinal juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana hubungan ini berkembang seiring waktu dan dalam berbagai konteks sektor publik. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan berbagai penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Organisasi publik harus memfokuskan upaya mereka pada peningkatan kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian lebih lanjut dapat membantu mengatasi keterbatasan yang ada dan memberikan wawasan tambahan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan ini.

KESIMPULAN

Disiplin kerja pegawai pada lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon termasuk pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa disiplin kerja selama ini oleh pegawai di lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon telah menerapkan disiplin dalam pekerjaannya dengan baik, meskipun ada beberapa indikator kedisiplinan yang perlu ditingkatkan terutama dalam kedisiplinan dalam penggunaan fasilitas kantor. Motivasi kerja pegawai pada lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon termasuk pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa disiplin kerja selama ini oleh pegawai di lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon memiliki motivasi kerja yang baik dalam mendukung pekerjaannya sehari-hari. Nilai indikator tertinggi dari motivasi kerja adalah motif terhadap jaminan pekerjaan, sedangkan nilai indikator terendah adalah pemberian reward oleh pimpinan.

Kinerja pegawai pada lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon selama ini telah berkinerja dengan baik. Nilai indikator tertinggi dari kinerja pegawai adalah kerjasama, sedangkan nilai indikator terendah adalah keterampilan pegawai dan tanggung jawab pegawai. Pelayanan publik pada lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Cirebon selama ini telah menunjukkan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Nilai indikator tertinggi dari kualitas pelayanan publik adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan, sedangkan nilai indikator terendah adalah kecepatan pelayanan.

Disiplin kerja dari hasil pengujian hipotesis statistik terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai. Motivasi kerja dari hasil pengujian hipotesis statistik terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja dan motivasi dari hasil pengujian hipotesis statistik terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai dari hasil pengujian

hipotesis statistik terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., & Hameed, A. (2018). The Impact of Work Motivation on Employee Performance: A Study of Service Sector in Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 9(2), 112-124.
- Ali, M., & Akhter, N. (2017). The Impact of Employee Performance on Public Service Quality: Evidence from Government Sector. *Public Administration Review*, 77(4), 689-701.
- Hasan, M. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Pegawai di Sektor Publik*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 12(2), 115-127.
- Hossain, M., & Alam, S. (2018). Impact of Work Discipline and Motivation on Employee Performance: Evidence from the Private Sector. *International Journal of Business and Management*, 13(5), 78-90.
- Idris, F., & Ibrahim, A. (2019). Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai: Studi Kasus di Sektor Swasta dan Publik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 45-59.
- Khan, M. A., & Javed, M. (2018). Employee Performance and Its Influence on Quality of Public Service. *Journal of Public Administration and Governance*, 18(2), 153-167.
- Kurniawati, D., Nugroho, A., & Purnama, S. (2019). The Interaction Between Work Discipline and Motivation on Employee Performance: A Comprehensive Study. *Journal of Management and Organizational Behavior*, 17(3), 102-115.
- Niazi, A. (2019). Work Motivation and Employee Performance: A Study in the Private Sector. *Journal of Organizational Behavior*, 22(4), 55-67.
- Rahman, M. M., Hasan, M., & Rahman, M. S. (2017). *Discipline and Motivation as Predictors of Employee Performance: An Empirical Study*. Journal of Human Resource Management, 16(2), 145-158.
- Sari, R., & Hadi, B. (2020). Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 18(3), 72-85.
- Shaufique, S., Khan, M. A., & Malik, M. I. (2017). The Role of Work Motivation in Enhancing Employee Performance. *Journal of Human Resource Management*, 14(1), 23-38.
- Yuliana, S., Asri, N., & Sari, R. (2019). Effect of Employee Performance on Public Service Quality: A Case Study in Local Government. *Journal of Service Science and Management*, 12(3), 45-58.