

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA MELALUI MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN CAMPALAGIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Anwar^{*1}, Saban Echdar², Saripuddin³

^{1,2,3} Program Pascasarjana ITB Nobel Indonesia

e-mail: ^{*1} anwar01@gmail.com, ² sabanechdar@gmail.com, ³ saripuddin@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan public dan disiplin kerja melalui motivasi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

Desain penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Waktu penelitian pada bulan Oktober sampai November 2019. Populasi dalam penelitian yaitu semua pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar yang berjumlah 65 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling sensus atau sampel jenuh, yaitu jumlah sampel merupakan semua populasi. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 65 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis dengan uji partial (t), uji simultan (F) Serta Uji Determinasi (R^2).

Hasil analisis regresi data menunjukkan persamaan sebagai berikut $Y = 23,676 + 0,305X_1 + 0,340X_2 + 0,405X_3$. Secara parsial variabel kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi sebesar 0,305 atau 30,5%, disiplin kerja sebesar 0,340 atau 34,0% dan motivasi pegawai sebesar 0,405 atau 40,5% terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan (kualitas pelayanan publik, disiplin kerja, dan motivasi pegawai) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 57,9%, sedangkan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan publik, disiplin kerja, motivasi pegawai*

ABSTRACT

Research related to studying and analyzing social competence, emotional intelligence, and organizational culture individually and together on the performance of employees in the Campalagian District Office Polewali Mandar District.

The design of this study uses survey research that takes samples from one population and uses questionnaires as a primary data collection tool. The study was conducted at the Campalagian District Office of the Polewali Mandar Regency. The time of the study was from October to November 2019. The population in the study were all employees of the District Office of Campalagian, Polewali Mandar Regency, totaling 65 people. The sampling technique used in this study is census sampling or saturated sample, which is the total sample is all population. The number of samples in this study were 65 respondents. Data analysis uses multiple regression analysis (multiple regression analysis). Data collected were analyzed using multiple linear regression analysis with hypothesis testing with partial test (t), simultaneous test (F) and Determination Test (R^2).

The results of data regression analysis showed the following equation $Y = 23,676 + 0,305X_1 + 0,340X_2 + 0,405X_3$. Partially, social competence variables contributed 0.305 or 30.5%,

emotional intelligence by 0,340 or 34,0% and organizational culture by 0,405 or 40,5% on employee performance. Simultaneously (social competence, emotional intelligence, and organizational culture) significantly influence employee performance by 57.9%, while the remaining 42.1% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: the quality of public servants, job discipline, employee motivation

PENDAHULUAN

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sangat diperlukan untuk mendukung suatu kinerja. Pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat superfisial, yaitu karakter mendasar dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior di dalam pekerjaan dan tugasnya. Salah satu aspek pribadi yang merupakan kompetensi adalah komunikasi, dengan komunikasi organisasi dapat memelihara motivasi pegawai dengan memberikan penjelasan kepada pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan pegawai untuk meningkatkan kinerjanya (Spencer *et all* dalam Edwardin, 2011:1).

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Kehidupan sosial yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Disiplin menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat seseorang. Oleh karena itu, pegawai merupakan motor penggerak utama di dalam suatu organisasi. Menurut Heidjrachman dan Husnan (2010) menyatakan bahwa disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah.

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011: 433) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar juga belum terdapat ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu antrian. Ruang

tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Selain tidak ada ruang tunggu, juga belum ada ruang parkir atau lahan khusus yang digunakan untuk parkir. Pada aktivitas sehari-hari kendaraan diparkir disebelah barat Pendopo Balai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Tidak adanya ruang tunggu dan ruang parkir merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

Adanya rangkap jabatan ini membuat pegawai yang bersangkutan merasa tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang tertera di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah kecamatan.. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat pra-survei, terkait disiplin kerja pegawai di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sudah pulang. Pegawai tidak disiplin terjadi karena di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar juga tidak adanya presensi, padahal dulu sudah ada presensi tapi setelah pergantian pimpinan presensi tersebut telah dihilangkan. Dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja melalui Motivasi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar”.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, 2) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, 3) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, disiplin kerja, dan motivasi kerja pegawai secara

bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, 5) Untuk menganalisis variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar,.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan rencana peneliti yang disusun agar peneliti memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian (setiadi, 2012).Desain penelitian ini merupakan penelitian dengan metode penelitian kuantitatif dengan metode survey dengan pendekatan *cross sectional study* dengan menggunakan variabel-variabel, baik sebagai variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada saat bersamaan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antara Motivasi kerja, kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Waktu penelitian pada bulan Oktober sampai November 2019. Populasi dalam penelitian yaitu semua pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar yang berjumlah 65 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling sensus atau sampel jenuh, yaitu jumlah sampel merupakan semua populasi. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 65 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Kelayakan Model dan Koefisien Determinasi Sub Struktur Pertama

Uji regresi linear berganda (serempak) dimana pengujian ini untuk menentukan signifikan atau tidak signifikan nilai koefisien regresi (b_1, b_2) terhadap motivasi kerja (Z) untuk uji kelayakan model. berikut hasil output regresi :

Tabel 1 Hasil Uji F ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,792	3	3,931	3,742	,000 ^a
	Residual	137,654	61	2,257		
	Total	149,446	64			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : *Data Diolah, 2019*

Hasil output regresi sebagaimana dijelaskan pada Tabel 1 dijelaskan bahwa secara serempak variable kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali

Mandar. Hal ini ditandai dengan membandingkan antara $F_{hitung} = 5,742 > F_{tabel} = 2,021$ dan signifikansi $0,000 < 5\%$, maka H_0 ditolak berarti nilai koefisien regresi predictor (b_1, b_2) signifikan dan model layak.

Uji Partial (Uji t)

Langkah berikutnya didalam analisis jalur adalah pendugaan parameter atau perhitungan koefisien path. Pengujian pengaruh secara parsial antara variable bebas dan variable terikat menggunakan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel atau nilai signifikansi dan nilai alpha (α). Untuk menentukan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap motivasi kerja dapat dilihat pada tabel standardized coefficient (beta). Output koefisien regresi program SPSS sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	23.676	5.208		4.546	.001		
	X1	.305	.480	.210	2.691	.000	.979	1.021
	X2	.405	.515	.415	2.143	.000	.992	1.008
	X3	.340	.707	.562	2.307	.000	.981	1.020

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Data Diolah, 2019

Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, hal ini dapat dilihat dari Tabel 2 diperoleh perbandingan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig= $0,000 < \alpha 5\%$ dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap motivasi kerja sebesar 0,979, sehingga H_1 (diterima).

Pembahasan

Pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap Motivasi kerja Pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar

Berdasarkan deskriptif frekuensi, unsur item empiris pertama berupa komunikasi pegawai dengan seluruh pegawai di organisasi baik, dimana 10,8% responden menyatakan sangat setuju, 89,2% responden menyatakan setuju, kemudian 33,8% responden menjawab ragu-ragu, kemudian 15,4% responden yang menyatakan tidak setuju serta 6,2% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris kedua pegawai berkomunikasi dengan masyarakat di sekitar kantor, dimana 66,2% responden menyatakan sangat setuju, 33,8% responden menyatakan setuju, serta tak seorangpun responden menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada item empiris ketiga, terjadi pertukaran informasi dengan sesama pegawai dimana 64,6% responden menyatakan sangat setuju, 35,4% responden menyatakan setuju, kemudian 15,4%

responden menjawab ragu-ragu, serta 3,1% responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris hubungan dengan pimpinan dibina dengan baik, dimana 56,9% responden menyatakan sangat setuju, 43,1% responden menyatakan setuju, kemudian 10,8% responden menjawab ragu-ragu, kemudian 1,5% responden menyatakan tidak setuju serta 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima berupa pegawai bergaul dengan menjunjung tinggi nilai-nilai yang berlaku di masyarakat sekitar, dimana 81,5% responden menyatakan sangat setuju, 18,5% responden menyatakan setuju, serta tak seorangpun responden menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan publik (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai (Y), berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,305 sebab kualitas pelayanan publik adalah salah satu bagian yang dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja yang baik didalam diri seorang pegawai selain itu juga mampu meningkatkan kinerja Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pimpinan maupun organisasi. Jika kualitas pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka motivasi pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,305 dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

Berdasarkan deskriptif frekuensi, Pada item empiris kedua berupa pegawai yakin dapat menyelesaikan semua pekerjaan pegawai, dimana 58,5% responden menyatakan sangat setuju, 41,5% responden menyatakan setuju, kemudian 20% responden menjawab ragu-ragu, kemudian 15,4% responden menyatakan tidak setuju serta 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga pegawai mengetahui bagaimana cara yang terbaik untuk mengungkapkan emosi pegawai dimana 53,8% responden menyatakan sangat setuju, 46,2% responden menyatakan setuju, kemudian 18,5% responden menjawab ragu-ragu, kemudian 13,8% responden menyatakan tidak setuju serta 0% menyatakan sangat tidak setuju..

Pada item empiris keempat berupa pegawai tetap berusaha untuk tenang dalam bekerja, dimana 36,9% responden menyatakan sangat setuju, 63,1% responden menyatakan setuju, kemudian 26,2% responden menjawab ragu-ragu, kemudian 13,5% responden menyatakan tidak setuju serta 0% menyatakan sangat tidak setuju..

Pada item empiris kelima, dalam kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung pegawai tetap berusaha menyelesaikan pekerjaannya, dimana 9,2% responden menyatakan sangat setuju, 90,8% responden menyatakan setuju, kemudian 35,4% responden menjawab ragu-ragu, kemudian 13,8% responden menyatakan tidak setuju serta 3,1% menyatakan sangat tidak setuju.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan publik (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,305 sebab kualitas pelayanan publik adalah salah satu bagian yang dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja yang baik didalam diri seorang pegawai selain itu juga mampu meningkatkan kinerja Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pimpinan maupun organisasi. Jika kualitas pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,305 dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian diperoleh bahwa variabel disiplin kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,405, dengan adanya disiplin kerja dalam diri pegawai berarti Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar telah memberikan bagian yang terpenting pada diri pegawai dalam suasana yang menyenangkan untuk mengimplementasikan kemampuan yang dimiliki terhadap pekerjaannya. Jadi jika disiplin kerja mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,405 dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian diperoleh bahwa motivasi kerja pegawai (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,340 menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Jadi jika motivasi kerja pegawai mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,340 dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian bahwa secara serempak seluruh variabel bebas: kualitas pelayanan publik (X_1), disiplin kerja (X_2) dan motivasi kerja pegawai (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat (Y). Secara parsial masing-masing variabel bebas: kualitas pelayanan publik (X_1), disiplin kerja (X_2) dan motivasi kerja pegawai (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Variabel motivasi kerja pegawai berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian pihak Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar harus lebih memperhatikan variabel motivasi kerja pegawai sebab sangat berperan dalam

mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

Variabel yang Paling Dominan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kualitas pelayanan publik, disiplin kerja dan motivasi kerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar adalah variabel motivasi kerja pegawai (X_3).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik, disiplin kerja dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar,
5. Variabel motivasi kerja pegawai yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dan disarankan untuk perbaikan kinerja pegawai, yaitu :

1. Bagi pimpinan Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar hendaknya lebih meningkatkan upah pegawai secara menyeluruh supaya dirasa adil oleh semua pegawai, fasilitas ditempat kerja hendaknya diperbaiki terutama masalah penerangan dan ventilasi udara supaya pegawai bisa nyaman dalam bekerja, pihak organisasi hendaknya lebih sering melakukan pelatihan-pelatihan kepada pegawai supaya ketrampilan pegawai lebih meningkat.
2. Bagi pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar hendaknya lebih menyeimbangkan kualitas jasa dengan kuantitas jasa pelayanan yang mereka kerjakan supaya membantu organisasi meraih target hasil yang ditargetkan dengan kualitas produk jasa yang baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya lebih mengembangkan variabel penelitian kualitas pelayanan publik, disiplin kerja dan motivasi kerja pegawai dengan cara melakukan kombinasi dengan variabel lain seperti budaya kerja, kompetensi pegawai, kepemimpinan agar menambah khasanah penelitian dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. 2012. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual; ESQ Emotional Spiritual Qoutiont Berdasarkan 6 Rukun Iman Dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: Arga Wijaya Persada.
- Anoraga, Panji. 2014. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dalimunthe, Asfar Halim. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Informasi Komunikasi dan Pengolahan Data Elektronik Kota Medan, *Skripsi*, Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang. 2013. *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*. Medan: USU Press.
- Goleman, Daniel. 2012. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kam, Imam . 2014. *Quantum Emotion: The Simple Ways for Your Beautiful Life*. Jogjakarta: Garailmu
- Kosim, Nanang. 2012. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Guru SDIT Nur Fatahillah Pondok Benda Buaran Serpong, *Skripsi*, Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Liliweri, Alo. 2014. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Martin, Anthony Dio. 2013. *Emotinal Quality Management: Refleksi, revisi dan Revitalisasi Hidup Melalui Kekuatan Emosi*. Jakarta: Arga.
- Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Rees, David dan Richard McBain (eds.). 2012. *People Management: Teori dan Strategi (Tantangan dan Peluang)*. Jakarta: Kencana.
- Simanjuntak, Payaman J. 2015. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Situmorang, Syafrizal Helmi, Iskandar Muda, Doli M. Ja'far Dalimunthe, Fadli, Fauzie Syarief. 2010. *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.