

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISIPLIN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

Rini Saputri^{*1}, Maryadi², Azlan Azhari³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}rinisaputri1978@gmail.com, ²ahmadmaryadi@gmail.com, ³azlanazhari77@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial variabel Kualitas pelayanan kerja, Disiplin kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Sekretariat Provinsi Sulawesi Selatan dan untuk menganalisis secara simultan variabel Kualitas pelayanan kerja, Disiplin kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Provinsi Sulawesi Selatan Serta untuk menganalisis variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Biro Administrasi Pimpinan pada Sekretariat Provinsi Sulawesi Selatan.

Teknik penarikan populasi dan sampel menggunakan Teknik Penarikan Sampel Jenuh, dimana semua populasi dijadikan Sampel dalam penelitian ini. Jumlah Sampel dalam penelitian sebanyak 57 orang responden. Teknik Analisis Data Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Disiplin kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Hasil Uji Simultan (Uji F), menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Disiplin kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Pegawai adalah variabel Kualitas pelayanan dengan nilai "Standardized Coefficients beta" sebesar 0,553 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Disiplin Kerja dan Beban kerja.

ABSTRACT

This study aims to partially analyze the variables Quality of work services, work discipline and workload have a positive and significant effect on the performance of the South Sulawesi Provincial Secretariat and to analyze simultaneously the variables Quality of work services, work discipline and workload have a positive and significant effect on bureau performance Administrative Leadership of the Secretariat of the Province of South Sulawesi. As well as to analyze which variable has the most dominant influence on the performance of the employees of the Bureau of Leadership Administration at the Secretariat of the Province of South Sulawesi.

The population and sample withdrawal techniques used the Saturated Sampling Technique, where all populations were used as samples in this study. The number of samples in the study were 57 respondents. Data Analysis Technique Using Multiple Linear Regression Analysis Method.

Based on the results of the t test (partial test) shows that Service Quality, Work Discipline and Workload have a positive and significant effect on Employee Performance at the Regional Secretariat Leadership Administration Bureau of South Sulawesi Province Simultaneous Test Results (Test F), indicating that Quality of work service, Work Discipline and Workload has a positive and significant effect on Employee Performance at the Administrative Bureau of the Regional Secretariat of South Sulawesi Province. The variable that has a dominant effect on Employee Performance is the Quality of Work Service variable with a "Standardized Coefficients beta" value of 0.553 with a significance level of 0.000.

Keywords : Service Quality, Work Discipline and Workload.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mengelola sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah. Sebagai organisasi pemerintah yang melayani masyarakat, tentunya setiap pegawai dituntut untuk bekerja secara profesional dengan mengedepankan pelayanan yang baik dan benar sehingga dengan pelayanan yang baik dan benar tersebut dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal terhadap masyarakat dan kebutuhan skpd dalam lingkup pemerintahan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan meningkatkan pelayanan prima maka masyarakat akan meningkatkan kepercayaannya dan loyalitas terhadap pemerintah tersebut.

Sebagai Biro Administrasi pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah selayaknya setiap pegawai berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan skill yang baik terhadap pemahaman pelayanan yang baik dan benar sehingga para pegawai yang bekerja sebagai Biro Administrasi Pimpinan dapat bekerja secara maksimal sehingga tugas dan pekerjaan pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tersebut dapat terlayani dengan baik dan bisa terselesaikan dengan tuntas.

Sekretariat Daerah merupakan unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah. Sekretariat Daerah bertugas membantu kepala daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya, sekretariat daerah bertanggung jawab kepada Kepala Daerah. Oleh karena itu, peran Sekretaris Daerah dalam membentuk karakter dan sikap sopan santun dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sangat diperlukan.

Sekretariat Daerah mempunyai tugas membantu kepala daerah dalam penyusunan kebijakan pemerintahan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Salah satu faktor penting dalam pelayanan administrasi adalah kesungguhan dan keseriusan. Kesungguhan merupakan kemauan yang keras yang timbul dalam diri seseorang untuk bekerja semaksimal mungkin tanpa mengharapkan pujian ataupun imbalan atas pekerjaan tersebut. Sedangkan keseriusan merupakan suatu tekad seseorang untuk fokus dalam pekerjaan yang harus diselesaikan sehingga pekerjaan yang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu sesuai skedul yang ditetapkan. Sehingga setiap daerah mengharapkan pada setiap pegawai untuk bekerja dengan baik dengan meningkatkan kinerjanya dalam melayani setiap kebutuhan skpd dan kebutuhann masyarakatnya masing-masing.

Fenomena yang terjadi pada Biro Administrasi Pimpinan pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dimana faktor Pelayanan Disiplin kerja dan Beban kerja belum maksimal Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang terlalu berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah, budaya birokrasi serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan belum optimal. Selain itu faktor Kedisiplinan kerja pegawai yang masih sangat rendah, hal ini dapat dilihat dari ketidakhadiran kerja, sering datang kerja terlambat dengan berbagai alasan, tidak produktif, mengerjakan hal lain di waktu kerja, sering telat menyelesaikan tugas dan pekerjaan, sering melanggar peraturan kerja lainnya.

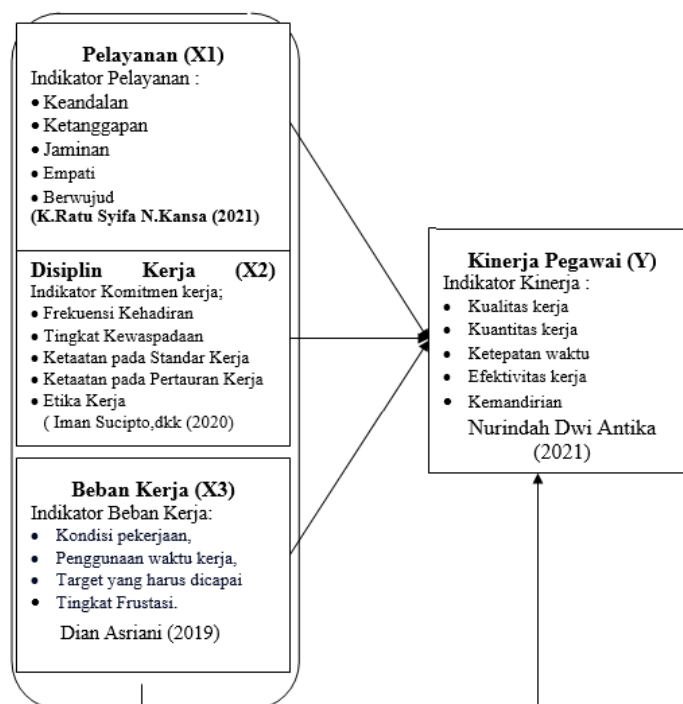
Selain itu beban kerja pegawai Biro admintrasi pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan cukup banyak, tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada sehingga berdampak pada penumpukan pekerjaan meningkat setiap harinya, yang belum terselesaikan dengan dengan baik. Beban kerja yang berlebihan membuat pegawai mengalami stress dan memicu terjadinya gangguan mental. Pasalnya, beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan kelelahan secara emosional baik kelehan secara fisik maupun kelelahan secara mental dalam diri seseorang pegawai. Oleh karena itu, Beban kerja dapat didefinisikan sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang dirasa cukup berat dapat berpengaruh pada kondisi fisik dan psikis seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

Sementara, terkait dengan kinerja pegawai pada Biro admintrasi pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh pegawai tidak sesuai yang diharapkan masyarakat sehingga akan berdampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintahan secara keseluruhan. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, kinerja seseorang pegawai dapat dipacu dengan baik agar pelayanan publik dapat terlayani dengan dengan baik dan professional.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka penulis mencoba mengangkat judul penelitian sebagai berikut “Pengaruh Pelayanan Kerja, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian tersebut diatas maka dibuat kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah serta kerangka pikir yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis penelitian, yaitu :

1. Diduga Bahwa Kualitas pelayanan, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
2. Diduga bahwa Kualitas pelayanan, Disiplin kerja dan Beban kerja Secara Simultan berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Diduga Pelayanan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai pada Sekertariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Sulawesi Selatan, Desain penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2014).

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 57 orang Pegawai Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi homogen (Keseluruhan individu yang menjadi anggota populasi memiliki sifat yang relatif dengan yang lainnya dan mempunyai ciri tidak terdapat perbedaan). Sampel penelitian sebanyak 57 orang Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada Biro Administrasi Pimpinan.

Analisis Data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	R tabel	Taraf Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	1	0,815	0,3008	0,000	Valid
	2	0,866	0,3008	0,000	Valid
	3	0,825	0,3008	0,000	Valid
	4	0,833	0,3008	0,000	Valid
	5	0,855	0,3008	0,000	Valid
Disiplin kerja (X2)	1	0,848	0,3008	0,000	Valid
	2	0,938	0,3008	0,000	Valid
	3	0,938	0,3008	0,000	Valid
	4	0,958	0,3008	0,000	Valid
	5	0,949	0,3008	0,000	Valid
Beban Kerja (X3)	1	0,848	0,3008	0,000	Valid
	2	0,938	0,3008	0,000	Valid
	3	0,938	0,3008	0,000	Valid
	4	0,958	0,3008	0,000	Valid
	5	0,949	0,3008	0,000	Valid

Variabel	Item	r hitung	R tabel	Taraf Sig	Keterangan
Kinerja Pegawai (Y)	1	0,600	0,3008	0,000	Valid
	2	0,755	0,3008	0,000	Valid
	3	0,902	0,3008	0,000	Valid
	4	0,846	0,3008	0,000	Valid
	5	0,860	0,3008	0,000	Valid

Sumber : Data dioalah,2023.

Berdasarkan tabel 1 tersebut diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung > R tabel berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya bahwa item-item pertanyaan tersebut diatas dinyatakan Valid untuk dijadikan dasar dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap valid jika memberikan nilai “Cronbach Alpha” ≥ 0.60 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Crombach’s Alpha > r – tabel	Keterangan	
Kualitas pelayanan (X1)	0,894	0,60	Reliabel
Disiplin kerja (X2)	0,959	0,60	Reliabel
Beban kerja (X3)	0,880	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,830	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer,dioalah, 2023.

Berdasarkan tabel 2. tersebut diatas menunjukkan bahwa nilai Crombach’s Alpha ke 4 variabel tersebut berada pada tingkat Crombach’s Alpha moderat sehingga seluruh item-item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan Reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Output Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.236	2.331		1.388	.171		
K.Pelayanan	.472	.103	.484	4.593	.000	.741	1.349
Disiplin Kerja	.128	.059	.209	2.170	.034	.885	1.129
Beban kerja	.318	.125	.267	2.552	.014	.750	1.332

a. Dependent Variable: K. Pegawai

Sumber; Data Primer,diolah,2023.

Berdasarkan tabel 3 diatas output SPSS tersebut diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,236 (a) + 0.472 (X1) + 0,128 (X2) + 0,318 (X3) + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai Konstanta (a) sebesar 3,236 dengan asumsi jika variabel budaya kerja, Kualitas pelayanan dan Disiplin kerja terjadi peningkatan, maka akan terjadi peningkatan Kinerja Pegawai sebesar 3,236 satu satuan.
- b. Nilai Koefisien Regresi (X1) sebesar 0,472 menunjukkan bahwa setiap peningkatan X₁ sebesar satu satuan, menyebabkan perubahan rata-rata total meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,472 satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- c. Nilai Koefisien Regresi (X₂) sebesar 0,128 maka akan menyebabkan peningkatan Kinerja Pegawai sebesar 0,128 satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- d. Nilai Koefisien Regresi (X₃) sebesar 0,318 satuan menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Beban kerja sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,318 satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 3 diatas dapat diinterpretasikan bahwa:

1. Kualitas pelayanan (X1) mempunyai hubungan positif atau searah, hal ini berarti jika Kualitas pelayanan ditingkatkan maka kinerja pegawai akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan terjadi penurunan, maka kinerja pegawai akan turun secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 4,593 > 2,004 (t tabel) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Disiplin kerja (X2) mempunyai hubungan searah, hal ini berarti jika Disiplin kerja ditingkatkan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 2.170 satu satuan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung **2.170** > 2,004 (t tabel) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,034.
3. Beban Kerja (X3) mempunyai hubungan searah, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung 2.552 > 2,004 (t tabel) dengan nilai signifikansinya sebesar 0,014. Artinya, Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja kinerja pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Provinsi Sulawesi Selatan.

Uji F Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4. Rekapitulasi Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	159.788	3	53.263	22.901	.000 ^a
Residual	123.265	53	2.326		
Total	283.053	56			

Sumber : Data Primer, 2023

a. Predictors: (Constant), Beban kerja, Disiplin Kerja, K.Pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel 4 tersebut diatas menunjukkan bahwa F hitung $22.901 > 2,780$ (f tabel), hal ini diperkuat dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya secara simultan variabel Kualitas pelayanan (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Beban Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Adminstrasi pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulaewesi-Selatan.

Uji Variabel Dominan (Uji Beta)

**Tabel 5. Uji Variabel Dominan (Uji Beta)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.236	2.331		1.388	.171		
K.Pelayanan	.472	.103	.484	4.593	.000	.741	1.349
Disiplin Kerja	.128	.059	.209	2.170	.034	.885	1.129
Beban kerja	.318	.125	.267	2.552	.014	.750	1.332

a. Dependent Variable: K. Pegawai
Sumber; Data Primer,diolah,2023.

Berdasarkan hasil tabel 5 di atas menunjukkan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Pegawai adalah variabel Kualitas pelayanan dengan koefisien nilai “ *standardized Coefficien Beta* ” sebesar **0.484** dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751 ^a	.565	.540	1.52504	1.566

a. Predictors: (Constant), Beban kerja, Disiplin Kerja, K.Pelayanan
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai
Sumber; Data Primer,dio;ah.2023.

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan R Square sebesar 0,565 . Artinya, besar pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan beban kerja sebesar 56,5 %. Sisanya, sebesar 46,5 % dipengaruhi oleh varaiabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian meliputi suasana kerja, Sarana Prasarana kerja dan lingkungan kerja.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kinerja Pegawai (X1)

Berdasarkan hasil uji parsial atau Uji T, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Adminstrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t

hitung ($4,593 > 2.004$) t tabel dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Administrasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan tanggapan responden terkait kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Sulawesi Selatan, rata-rata responden menjawab Setuju dan Sangat Setuju bahwa kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan maksimal sehingga akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dan unit kerja dalam lingkup Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan 3 Teori R.A Supriyono (2019) kualitas pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dan **Teori** Ahmad Tjahjono (2013) Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan serta **Teori** yang dikemukakan oleh Boediono (2003), Kualitas pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik” Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herman, Abdul Aziz Murtalib, Laode Al Mana (2018) dan hasil penelitian Ince Abdul Fattah, dkk (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a). Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (b). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (c). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan Kadia Kota Kendari.

Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kinerja Pegawai (X2)

Berdasarkan hasil uji statistic menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dapat buktikan dengan nilai t hitung $2,170 > 2.030$ t tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,03. Artinya, Semakin tinggi tingkat disiplin kerja seseorang pegawai maka semakin tinggi tingkat kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh setiap atasan maupun pimpinannya.

Hasil penelitian didukung oleh tanggapan responden terkait dengan disiplin kerja yang dilakukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Rata-rata responden menyatakan Setuju dan Sangat setuju bahwa disiplin kerja sangat diperlukan dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik dalam melaksanakan tugas maupun dalam melaksanakan pekerjaan yang berikan oleh setiap atasan maupun pimpinan dalam lingkup Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini didukung dan Sejalan dengan 3 (tiga) Teori Disiplin kerja yang dikemukakan oleh Singodimedjo dalam Sutrisno (2017) menyatakan bahwa Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan pemerintah dan **Teori Dewi dan Harjoyo (2019)** secara etimologis "Disiplin berasal dari bahasa inggris *disciple* yang berarti pengikut atau penganut, pengajaran, latihan dan sebagainya serta **Teori yang dikemukakan Agustini (2019)** "disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya".

Hasibuan dalam Rizki dan Suprajang (2017) "disiplin kerja merupakan kegunaan operatif manajemen sumber daya manusia yang penting bagi prestasi kerja karyawan akan semakin tinggi, dan disiplin kerja yang baik tentunya tugas serta wewenang yang diberikan kepadanya. Agustini (2019) "disiplin kerja juga merupakan kemauan dan kepatuhan untuk bertingkah laku sesuai dengan peraturan yang ada di instansi yang bersangkutan"

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ince Abdul Fattah, Badaruddin, Haeranah (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai; 2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai; 3) fasilitas kerja merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai.

Pengaruh Beban kerja terhadap Kinerja Pegawai (X3)

Berdasarkan hasil uji t variabel Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t hitung ($2.552 > 2.030$) t tabel dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,014, Artinya beban kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Oleh karena itu, beban kerja merupakan kemampuan daya pikul seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam setiap waktu. Hasil uji t hitung tersebut didukung oleh tanggapan responden terkait beban kerja, rata-rata responden menyatakan **Setuju** dan menyatakan **Sangat Setuju** bahwa beban kerja yang berlebihan akan berdampak langsung terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori yang dikemukakan oleh Vanchapo (2020) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja dan **Sejalan dengan hasil penelitian Annisa Nurhandayani (2022)**. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil penelitian menunjukkan Lingkungan kerja,

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Sedangkan, Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian **diatas tidak Sejalan** dengan hasil penelitian Kadek Ferrania Paramita Dewi (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan”. Hasil menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini memiliki arti yaitu semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai terhadap Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan.

Pengaruh Simultan Kualitas pelayanan, Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji statistic menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung ($22.901 > 2,890$) f tabel, hal ini diperkuat dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya secara simultan variabel Kualitas pelayanan (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Beban Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Adminstrasi pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulaewesi-Selatan.

Hasil penelitian ini Sejalan dengan Teori Kualitas pelayanan yang dikemukakan **R.A Supriyono (2019)** dan Teori Disiplin kerja yang dikemukakan oleh **Hasibuan dalam Sinambela (2016)** serta Teori Beban Kerja yang dikemukakan oleh **Komaruddin (2012)** dimana teori masing-masing Pakar Manajemen tersebut Sejalan dengan hasil penelitian tersebut diatas. Teori Kualitas pelayanan yang dikemukakan **R.A Supriyono (2019)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara, **Teori Disiplin kerja yang dikemukakan Hasibuan dalam Sinambela (2016)** menyatakan bahwa “Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Selanjutnya, Sejalan dengan Teori Beban kerja yang dikemukakan oleh **Komaruddin (2012)** menyatakan bahwa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Sedangkan Menurut **Koesmowidjojo (2017)** beban kerja adalah proses dalam penetapan jumlah jam kerja sumberdaya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu serta Teori yang dikemukakan oleh Sunarso (2010). Beban kerja adalah sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herman, Abdul Aziz Murtalib, Laode Al Mana (2018) dan hasil penelitian Ince Abdul Fattah, dkk (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa (a). Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (b). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (c). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan Kadia Kota Kendari.

Variabel Paling Dominan Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji statistic, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai biro administrasi pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai beta dari 3 variabel penelitian yang meliputi variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja dan beban kerja. Dari ketiga variabel penelitian tersebut kualitas pelayanan memiliki nilai beta sebesar 0,484 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Hasil penelitian ini sejalan dengan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, rata-rata responden menyatakan Setuju dan Sangat Setuju bahwa kualitas pelayanan sangat penting dilakukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya sebagai pegawai dalam lingkup pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Herman, Abdul Aziz Murtalib, Laode Al Mana (2018) dengan mengangkat Judul: Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a). Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (b). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (c). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan Kadia Kota Kendari serta Sejalan dengan Teori Kualitas pelayanan yang dikemukakan **R.A Supriyono (2019)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Disiplin kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
2. Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F), menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Disiplin kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
3. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Pegawai adalah variabel Kualitas pelayanan dengan nilai "*Standardized Coefficients beta*" sebesar 0,553 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman., dan Sambas, Ali, Muhidin. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Agoes, Kamaroellah. (2014). *Manajemen Kinerja "Konsep, Desain, Implementasi dan Penilaian Kinerja"*. Surabaya. Pustaka Radja.
- Ahmad, Tjahjono. (2003). *Perpajakan Indonesia PT*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Annisa, Nurhandayani. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang*.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Candra, Kirana. (2020). *Dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara*.
- Donald, R. Cooper., & Pamela, S. Schindler. (2009). *"Business Research Methods", 9th edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Dian, AsrianI. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*.
- Elsy, Oktavia., Syamsul, Amar. (2014). *Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinaskopperindag Dan Umkm Kabupaten Dharmasraya*.
- Fahmi, Irham. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta.
- Firman, A. (2019). *Strategi Teknologi Informasi dan Penciptaan Nilai Untuk Kinerja Organisasi*. Nobel Press, Makassar.
- Firman, A., Latief, F., & Dirwan, D. (2022). *Dampak Pelatihan Mutasi dan Rotasi Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai*. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(2), 265-278.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali., Arif, Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Buku Seru.
- Handoko, T. Hani. (2013). *Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Yogyakarta. BPF.
- Handoko, T. Hani. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta. BPF.

Herman., Abdul, Aziz, Murtalib., Laode, Al, Mana. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari.

Herzberg, F. (2011). *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect Of Love Money*. Sunway University Malaysia: Teck Hang Tan and Amna Waheed.