

## **PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**

**Endang\*<sup>1</sup>, Ahmad Firman<sup>2</sup>, Fitriany<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Pascasarjana, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

e-mail:<sup>1</sup> endangse1234@gmail.com, <sup>2</sup>a\_firman25@yahoo.com

<sup>3</sup>[fitriany@stienobel-indonesia.ac.id](mailto:fitriany@stienobel-indonesia.ac.id)

### **Abstrak**

Optimalisasi Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan e-KTP Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan e-KTP, untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap kualitas pelayanan e-KTP, untuk menganalisis pengaruh Disiplin terhadap kualitas pelayanan e-KTP, untuk menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Penelitian ini menggunakan dengan metode sampling jenuh, responden sebanyak 51 orang pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan teknik analisa data kuantitatif dengan menggunakan program SPSS Ver. 25. Hasil penelitian pada variabel kompetensi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ( $0,195 < 2,012$ ). Variabel motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Variabel disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Variabel kompetensi, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $89,544 > 2,798$ . Variabel Disiplin kerja adalah variabel yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,550.

**Kata kunci** : profesionalisme pegawai, iklim organisasi, kepemimpinan.

### **Abstract**

*The Influence of Competency, Motivation and Work Discipline of Employees on Improving the Quality of e-KTP Services at the Population and Civil Registration Service in Pangkajene and Islands Districts. This study aims to analyze the effect of competence on the quality of e-KTP service, to analyze the effect of motivation on the quality of e-KTP service, to analyze the effect of Discipline on the quality of e-KTP service, to analyze the most dominant variable influencing the quality of e-KTP service in Department of Population and Civil Registration of Pangkajene and Archipelago Regencies.*

*This study used a saturated sampling method, as many as 51 employees at the Department of Population and Civil Registration of the Pangkajene and Islands Regencies using quantitative data analysis techniques using the SPSS Ver. program. 25. The results of the study on the competence variable have no positive and significant effect on service quality with a t-count value that is smaller than t-table ( $0.195 < 2.012$ ). The motivation variable has a positive and significant effect on service quality. The work discipline variable has a positive and significant effect on the quality of service at the Population and Civil Registration Service in Pangkajene and Islands Districts. The variables of competence, motivation and work discipline together have a significant effect on service quality, with a value of  $F_{count} > F_{table}$  or  $89.544 > 2.798$ . The work discipline variable is the variable that has the most positive effect on service quality with a value of 0.550.*

**Keywords:** *employee professionalism, organizational climate, leadership.*

## **PENDAHULUAN**

Kompetensi, motivasi dan disiplin kerja tiga hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam hal memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada masyarakat di

Kabupaten Pangkajene dan kepulauan. Namun tidak sampai disitu saja, dukungan dari lingkungan kerja yang kondusif memengaruhi kualitas pelayanan para pegawai. Menurut Fahmi (2017) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat, fasilitas, dan lingkungan kerja fisik yang mendukung aktivitas kerja. Dengan kata lain bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain.

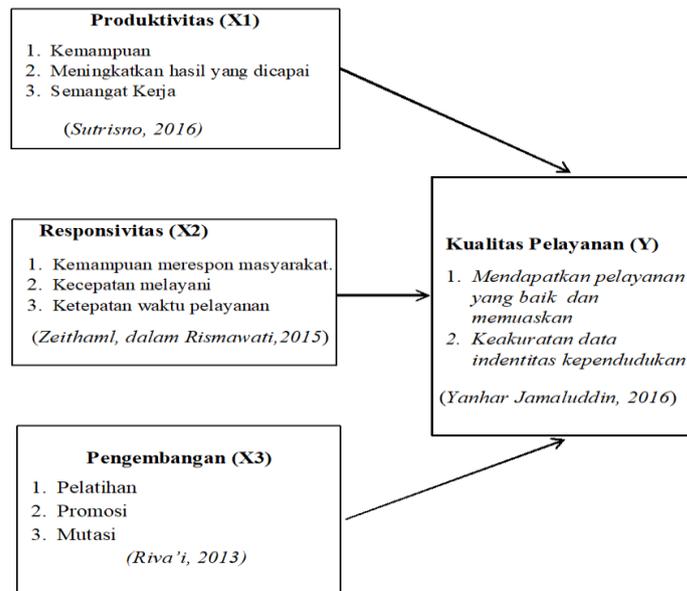
Kondisi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terkait, kompetensi, motivasi dan disiplin kerja belum maksimal, selain itu motivasi kerja pegawai masih rendah, hal ini terlihat dari tugas-tugas yang menjadi tufoksinya terkadang lambat diselesaikan. Oleh sebab itu peran pimpinan masih perlu ditingkatkan dalam memberikan motivasi kepada pegawai, sekaligus memberikan punishment kepada pegawai yang rajin, diharapkan pegawai mempunyai disiplin yang tinggi dan bekerja dengan penuh tanggung jawab yang ditandai oleh berbagai inisiatif, kemauan dan kehendak untuk mentaati peraturan sehingga tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat meningkat, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan optimalisasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan e-KTP yakni (a) Suparno Sudarwati (2014), dengan judul pengaruh motifasi disiplin kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Dinas kependudukan Sragen. Populasi Penelitian ini ialah pegawai di Dinas Kependidikan Kabupaten Sragen sejumlah 70 pegawai. Seluruh responden dalam penelitian ini yang berjumlah 70 orang. Hasil analisis uji F diperoleh nilai F sebesar  $21.729 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti motivasi, disiplin kerja dan kompetensi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen, (b) Kartika Juanita Nurwin (2021), dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Perusahaan Asuransi. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebesar 35 responden berdasarkan usia, dan pendidikan. Dari hasil pengolahan proses data dan analisis yang telah dilaksanakan dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kinerja karyawan. Yang mana hasil tersebut menandakan bahwa  $H_1$  diterima. Motivasi kerja memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan, yang mana hasil tersebut menandakan bahwa  $H_2$  ditolak secara simultan, kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga  $H_3$  diterima, dari hasil penelitian ini rekomendasi untuk perusahaan adalah mengembangkan kompetensi yang sudah dimiliki karyawan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan. Perusahaan juga dapat memberikan pembinaan dan coaching dari atasan terhadap bawahan mengenai pengetahuan dan keterampilan agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan. Selain itu, perusahaan dapat memberikan motivasi yang lebih terhadap karyawan karena motivasi yang telah diberikan kepada karyawan tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi tersebut dapat berupa pendekatan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan, (c) Amin Alhusaini, (2020) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guru". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja guru di SMA Negeri OKU. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan mengambil sampel sebanyak 101 responden. Hasil yang diperoleh bahwa secara parsial

motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru, dan secara simultan motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.

**KERANGKA KONSEPTUAL**

Kerangka konseptual dalam penelitian ini disajikan pada gambar berikut :

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



**HIPOTESIS**

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis :

1. Diduga produktivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan e-KTP.
2. Diduga responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan e-KTP
3. Diduga pengembangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan e-KTP
4. Diduga bahwa variabel Responsivitas paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan e-KTP..

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian survey, dengan menggunakan metode sampling jenuh (sensus), dengan menentukan seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 52 orang pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan teknik analisa data kuantitatif yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) program SPSS ver. 25.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Pearson Product Moment Test*

dengan program SPSS 25. Adapun Hasil uji Item Variabel yakni :

**Tabel 1. Uji Uji Validitas dan Reliabilitas**

No	Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Ket.	Cronbach's Alpha	Ket.
1	Kualitas pelayanan (Y)	No. 1-5	> 0,30	Valid	> 0,60	Reliabel
.	Kompetensi (X1)	No. 1-5				
2	Motivasi (X2)	No. 1-5				
.	Disiplin Kerja (X3)	No. 1-5				

Sumber : Data Diolah, 2022

Menurut Sugiyono (2001), korelasi antara skor total item adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai r kritis. Jika r hitung lebih besar dari r kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* positif di atas angka 0,30. Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas dapat diterima dengan menggunakan reliabilitas *Cronbach's Alpha* > 0,60 (*Zeithaml Berry*). Hasil pengujian seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan hasil lebih besar dari 60 % (> 60 %), maka pengukuran tersebut dapat diandalkan.

**Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Dengan menggunakan alat bantu program analisa data SPSS Ver. 25 maka diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel yang meliputi kepemimpinan, kompetensi, dan disiplin kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.135	1.133		1.884	.066
Kompetensi_X1	.016	.081	.021	.195	.846
Motivasi_X2	.323	.127	.352	2.548	.014
Disiplin_X3	.550	.116	.579	4.723	.000

a. Dependent Variable: Sum\_Y

Sumber : Data Diolah, 2022

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai constanta adalah 2,135 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel kompetensi, motivasi dan disiplin kerja (X1, X2, X3) adalah 0, maka kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebesar 2,135 satuan.
2. Nilai koefisien regresi kompetensi adalah 0,016, artinya jika variabel kompetensi (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel motivasi (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan meningkat sebesar 0,016%.

3. Nilai koefisien regresi motivasi adalah 0,323 artinya jika variabel motivasi (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel kompetensi (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebesar 0,323%.
4. Nilai koefisien regresi disiplin kerja adalah 0,550 artinya jika variabel disiplin kerja (X3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel motivasi (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebesar 0,550%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel motivasi yang diperoleh berkontribusi positif pada kualitas pelayanan, sehingga semakin meningkat hal ini dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

**Multikolinearitas**

Berdasarkan tabel di bawah ini, dapat dijabarkan nilai VIF masing-masing variabel sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

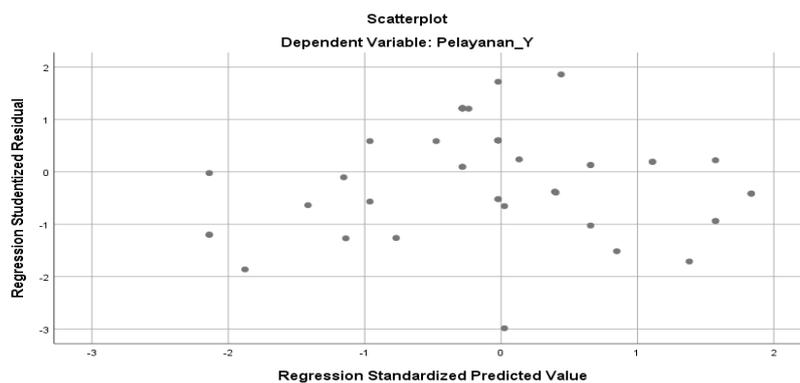
Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.135	1.133			1.884	.066		
Kompetensi_X1	.016	.081	.021	.195	.846	.286	.286	3.495
Motivasi_X2	.323	.127	.352	2.548	.014	.166	.166	6.018
Disiplin_X3	.550	.116	.579	4.723	.000	.211	.211	4.747

a. Dependent Variable: Pelayanan\_Y

Sumber : Data Diolah, 2022

**Heterokedastisitas**

Dalam penelitian ini gambar grafik *scatter plot* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Uji Normalitas

Dalam penampilan gambar grafik *Scatter Plot* menunjukkan pola penyebaran pada titik-titiknya dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dalam penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas.

**Autokorelasi**

Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari analisa pengolahan data menggunakan

SPSS ver. 25 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson berjumlah 2,380, sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.923 <sup>a</sup>	.851	.842	.90541	2.164

a. Predictors: (Constant), Disiplin\_X3, Kompetensi\_X1, Motivasi\_X2  
b. Dependent Variable: Pelayanan\_Y

Sumber : Data Diolah, 2022

**Normalitas**

Dalam penelitian ini untuk uji normalitas digunakan uji Kolmogorov Smirnov dan terlihat bahwa untuk pengujian normalitas menunjukkan sifat normal.

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N		51
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.87782691
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.081
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data Diolah, 2022

Intepretasinya adalah bahwa jika nilainya di atas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, dan jika nilainya di bawah 0,05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

**Pengujian Hipotesis**

**Pengujian Secara Parsial (Uji-t)**

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji t.

**Tabel 6. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.135	1.133		1.884	.066
	Kompetensi_X1	.016	.081	.021	.195	.846
	Motivasi_X2	.323	.127	.352	2.548	.014
	Disiplin_X3	.550	.116	.579	4.723	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan\_Y

Sumber : Olah Data, 2022

Adapun hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1. Pengaruh Variabel Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (H1)**

Variabel kompetensi (X1) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari signifikan kompetensi (X1) yakni 0,846

$> 0,05$  dan nilai  $t$  tabel =  $t (\alpha/2 ; n - k - 1 = (0,05/2 ; 51 - 3 - 1) = (0,025 ; 47) = 2,012$ . Berarti nilai  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $0,195 < 2,012$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga hipotesis yang dihasilkan tidak terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan secara parsial ditolak.

**2. Pengaruh Variabel Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan.**

Variabel motivasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari signifikan motivasi (X2) yakni  $0,014 > 0,05$  dan nilai  $t$  tabel =  $t (\alpha/2 ; n - k - 1 = (0,05/2 ; 51 - 3 - 1) = (0,025 ; 47) = 2,012$ . Berarti nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $2,548 > 2,012$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima.

**3. Pengaruh Variabel Disiplin Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel disiplin kerja (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari signifikan motivasi (X2) yakni  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  tabel =  $t (\alpha/2 ; n - k - 1 = (0,05/2 ; 51 - 3 - 1) = (0,025 ; 47) = 2,012$ . Berarti nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $4,723 > 2,012$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima.

**Pengujian Secara Simultan (Uji-F)**

Uji F yang dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS ver. 25 dapat dilihat pada tabel dibawah berikut:

**Tabel 7. Hasil uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220.216	3	73.405	89.544	.000 <sup>b</sup>
	Residual	38.529	47	.820		
	Total	258.745	50			

a. Dependent Variable: Pelayanan\_Y  
 b. Predictors: (Constant), Disiplin\_X3, Kompetensi\_X1, Motivasi\_X2

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme pegawai, iklim organisasi dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

**a) Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)**

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver.25 maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 8. Hasil Uji Beta**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2.135	1.133		1.884	.066
	Kompetensi_X1	.016	.081	.021	.195	.846
	Motivasi_X2	.323	.127	.352	2.548	.014
	Disiplin_X3	.550	.116	.579	4.723	.000
a. Dependent Variable: Pelayanan_Y						

Sumber : Data Diolah, 2022

Diketahui nilai  $\beta$  paling besar adalah variabel disiplin kerja sebesar 0,550 yang berarti memiliki nilai Beta yang paling besar dari variabel kompetensi sebesar 0,16 dan motivasi sebesar 0,323, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan adalah variabel disiplin kerja (X3). Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R square*) dan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9 Hasil R Square**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.851	.842	.90541

a. Predictors: (Constant), kepemimpinan\_X3, profesionalisme pegawai\_X1, iklim organisasi\_X2

b. Dependent Variable: Sum\_Y

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *adjusted R square* sebesar 0,842. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 84,2 sisanya sebesar 15,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan***

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear memperoleh bahwa variabel kompetensi yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berkontribusi positif bagi kualitas pelayanan sebesar 0,016 yang artinya apabila kompetensi meningkat sebesar 1,6% maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 1,6%. Untuk meningkatkan kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memperhatikan terkait pengetahuan, keterampilan dan konsep diri. Namun pada penelitian ini variabel kompetensi dinyatakan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari signifikan kompetensi (X1) yakni  $0,846 > 0,05$  ; dan nilai t tabel = t ( $\alpha/2$  ; n – k – 1 = (0,05/2 ; 51 – 3 – 1) = (0,025 ; 47) = 2,012. Berarti nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (0,195 < 2,012), maka Ho diterima dan H1 ditolak sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa tidak terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan secara parsial ditolak. Wibowo (2007) mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

***Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan***

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel motivasi terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari signifikan motivasi (X2) yakni  $0,014 > 0,05$  dan nilai t tabel =  $t(\alpha/2 ; n - k - 1 = (0,05/2 ; 51 - 3 - 1) = (0,025 ; 47) = 2,012$ . Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,548 > 2,012$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima. Oleh karena itu Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan perlu memperbaiki lingkungan kerjanya dengan baik, sehingga produktivitas kerja pegawai semakin baik pula.

### ***Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan***

Hasil yang terlihat dari signifikansi disiplin kerja menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang dibuktikan dengan hasil uji t yakni Hal ini dilihat dari signifikan motivasi (X2) yakni  $0,000 < 0,05$  dan nilai t tabel =  $t(\alpha/2 ; n - k - 1 = (0,05/2 ; 51 - 3 - 1) = (0,025 ; 47) = 2,012$ . Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,723 > 2,012$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima. Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam kedisiplinan memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang. Menurut Sutrisno (2018), disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan.

### ***Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan***

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kompetensi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 89,544 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,798, sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $89,544 > 2,798$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Syfa Nirbani (2021) Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengkaji dan mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Sampel dari penelitian ini berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode angket atau kuesioner, dengan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode kuantitatif dalam penelitian meliputi uji validitas, reliabilitas, pengujian hipotesis meliputi uji t, uji f dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Teknik analisa daya menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemudian hasil penelitian variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan hasil penelitian variabel Fasilitas Kantor berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemudian variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

### ***Variabel Disiplin Kerja yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan***

Diketahui nilai  $\beta$  paling besar adalah variabel Disiplin kerja sebesar 0,550 yang berarti memiliki nilai Beta yang paling besar dari variabel kompetensi (X1) sebesar 0,16 dan motivasi sebesar 0,323, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah variabel disiplin kerja. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sesuai dengan kuisioner yang telah disebar, disiplin kerja yang sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan yaitu 84,2%, hal ini ditunjukkan dengan adanya loyalitas dan yang tertanam dalam diri pegawai untuk tetap bekerja yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Variabel kompetensi (X1) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat bahwa nilai  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $0,195 < 2,012$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga hipotesis yang dihasilkan tidak terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan secara parsial ditolak.
2. Variabel motivasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $2,548 > 2,012$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima.
3. Variabel disiplin kerja (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini dilihat dari nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $4,723 > 2,012$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga hipotesis yang dihasilkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima.
4. Variabel kompetensi (X1), motivasi (X2) dan disiplin kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, hal ini dapat dilihat pada nilai  $F$  hitung sebesar 89,544 dengan nilai  $F$  tabel adalah 2,798, sehingga nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel atau  $89,544 > 2,798$ . Variabel Disiplin kerja (X3) adalah variabel yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 0,550.

### **Saran**

Untuk memahami seberapa besar pengaruh kompetensi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, maka diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini kedepannya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah menanamkan jasa dan kebaikan budi kepada penulis terutama kedua orang tua kami Orang tua, H.Burhan dan Hj. Macaiyya, suami Hairuddin SE., M.M dan anak tercinta Muhammad Mirza Dhiahulhaq beserta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan baik berupa materi maupun moril serta do'a bagi penulis.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- Dessler, G. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. dalam Pelatihan dan Pengembangan*. Jakarta: Pearson
- Fahmi, I. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. ALFABETA.
- Gulo, W. 2004. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu S.P, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Latief, A., Pribadi, K., Zati, M.R. 2018. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*. Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial. Vol 10, No 2. ISSN 11137-24114. Telah terakreditasi SINTA 3, SK 30/3/KPT/2018
- Muhaimin, 2004. *Wacana Pengembangan Pendidikan Islam*, Yogyakarta : Pustaka. Pelajar
- Mulyasa, 2013, *Pengembangan dan Implentasi Pemikiran Kurikulum*. Rosdakarya bandung
- Mathis dan Jackson, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Nur Rohmah, 2018. *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu
- Pardede, Ratlan. Manurung, Renhard. 2014. "Analisis Jalur". Jakarta: Rineka Cipta
- Prihadi, F. 2004. *Assesment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2004

---

Ratminto dan Winarsih Atik Septi, 2012. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Spencer, M. Lyle dan Spencer, M. Signe., 1993. *Competence at Work.*, Canada: John Wiley & Sons, Inc

Sutrisno, E. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-8)*. Jakarta: Kencana.

Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Yanhar Jamaludin, 2016. *Model Peningkatan Kualitas*, Jurnal Tapis, Vol 12 No 1.

Zeithaml and Berry, F. 2015. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta.