

Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai

M.Abyadh Siahaan¹⁾, Abdul Rahman²⁾,

^{1,2} Universitas Asahaan, Indonesia

Email: m.abiyadhsiahaan@gmail.com¹, hjabdrahman30@gmail.com²,

Abstract: *This study aims to determine whether Work Motivation, Work Discipline and Leadership partially and simultaneously influence the Quality of Public Services at the Teluk Nibung District Office, Tanjungbalai City. This type of research is descriptive quantitative research. Based on the results of the t test, it shows that the Work Motivation variable has a significance value of $0.000 < 0.05$ with a calculated t value $> t$ table ($4.006 > 2.042$), meaning that Work Motivation influences the Quality of Public Services. Work Discipline shows a significance value of $0.000 < 0.05$ with a calculated t value $> t$ table ($4.075 > 2.042$), meaning that Work Discipline influences the Quality of Public Services. Leadership shows a significance value of $0.000 < 0.05$ and t count $> t$ table ($5.506 > 2.042$), meaning that Leadership influences the Quality of Public Services. The F-test results show that the variables Work Motivation, Work Discipline, and Leadership collectively influence the Quality of Public Services, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a calculated F value $> F$ table ($23.944 > 2.91$).*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Kepemimpinan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,006 > 2,042$), artinya Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Disiplin Kerja menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,075 > 2,042$), artinya Disiplin Kerja berpengaruh terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Kepemimpinan menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,506 > 2,042$), artinya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil uji f diketahui bahwa secara bersama-sama variable Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,944 > 2,91$).*

Keywords: *Work Motivation, Work Discipline, Leadership, and Public Service Quality*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memegang peran strategis dalam keberhasilan pelayanan publik, khususnya di tingkat kecamatan. Kantor Camat Teluk Nibung sebagai garda terdepan pelayanan warga dituntut memberikan layanan yang efektif, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, berdasarkan observasi awal, ditemukan tiga permasalahan mendasar yang menghambat kualitas pelayanan publik di instansi tersebut. Pertama, rendahnya motivasi kerja pegawai

menyebabkan minimnya kolaborasi, distribusi kerja tidak merata, dan dokumen menumpuk. Kedua, lemahnya disiplin kerja ditandai dengan perilaku pegawai yang hanya hadir untuk absensi lalu pulang lebih awal, sehingga menimbulkan kekosongan personil pada jam kerja. Ketiga, kurang optimalnya fungsi kepemimpinan akibat Camat yang sering tidak berada di kantor menyebabkan penumpukan dokumen yang memerlukan pengesahan serta lemahnya pengawasan terhadap staf.

Berbagai penelitian terdahulu mendukung relevansi permasalahan ini. Rizki dan Tausyanah (2024) membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sementara Dewi dan Helvoni (2025) menemukan bahwa motivasi kerja mampu menjelaskan 67,3% variasi kualitas layanan publik. Merujuk pada kondisi lapangan dan dukungan hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik mengkaji lebih lanjut melalui penelitian berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Kepemimpinan

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian Rizki dan Tausyanah (2024) membuktikan bahwa motivasi kerja memberikan kontribusi sebesar 47,2% terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di Kecamatan Ampel. Dewi dan Helvoni (2025) juga menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di Kantor Disdikpora Kabupaten Buleleng dengan kontribusi sebesar 67,3%.

Penelitian Nurjannah dan Syamsir (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota dengan kontribusi sebesar 26,5%. Selain itu, Wahyu dkk. (2023) membuktikan bahwa kepemimpinan, kedisiplinan, dan motivasi secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok. Penelitian Mulasari dan Suratman (2021) juga memperlihatkan bahwa motivasi dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi semangat pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Motivasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Menurut Sutrisno, motivasi dipengaruhi oleh faktor internal seperti kebutuhan hidup, penghargaan, pengakuan, dan keinginan berkuasa, serta faktor eksternal seperti lingkungan kerja, kompensasi, supervisi, dan jaminan kerja. Jenis motivasi terdiri atas motivasi positif dan motivasi negatif. Indikator motivasi kerja meliputi kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.

Disiplin kerja adalah bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tanggung jawab kerja guna mencapai tujuan organisasi. Disiplin yang baik menciptakan pelayanan publik yang efektif,

efisien, dan profesional. Faktor yang memengaruhi disiplin kerja antara lain keadilan kompensasi, keteladanan pimpinan, pengawasan, ketegasan tindakan, dan pendekatan manusiawi.

Jenis disiplin kerja terdiri atas disiplin mandiri, kolektif, preventif, korektif, dan progresif. Adapun indikator disiplin kerja meliputi tujuan dan kemampuan, tingkat kewaspadaan, ketaatan standar kerja, ketaatan peraturan kerja, dan etika kerja. Kepemimpinan merupakan kemampuan pemimpin dalam memengaruhi dan mengarahkan pegawai agar bekerja sesuai tujuan organisasi. Kepemimpinan yang efektif bersifat fleksibel, komunikatif, dan partisipatif sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Faktor yang memengaruhi kepemimpinan meliputi kemampuan memengaruhi, gaya kepemimpinan, komunikasi, pemberian motivasi, dan pengambilan keputusan. Jenis kepemimpinan terdiri atas otokrasi, birokrasi, transformasional, demokratis, laissez-faire, dan transaksional. Indikator kepemimpinan mencakup visi dan misi, kemampuan mengambil keputusan, keterampilan komunikasi, kemampuan memotivasi, serta integritas dan keteladanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, pengetahuan pegawai, sistem pelayanan, sikap pegawai, dan motivasi kerja. Jenis kualitas pelayanan publik meliputi kualitas berdasarkan bentuk layanan, standar operasional, serta persepsi dan harapan masyarakat. Indikator kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah terdiri atas bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausalitas, yang bertujuan untuk menguji hubungan serta pengaruh antara variabel independen yaitu profitabilitas, leverage, dan ukuran perusahaan terhadap variabel dependen yaitu kualitas laporan keuangan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menggunakan data numerik yang diolah secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2019). Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini menggunakan data Primer yang diperoleh dari laporan perusahaan dengan mengacu pada dokumen dokumen dan wawancara.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian eksplanatori (explanatory research), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini juga bersifat time series dan cross section (data panel), karena mengamati beberapa perusahaan dalam periode waktu tertentu. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data dilakukan

dengan SPSS. Dengan desain penelitian tersebut, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan bukti empiris yang valid dan reliabel mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas laporan keuangan perusahaan. Ppopulasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan tidak tetap PT. Sumber Sawit Makmur Kabupaten Batu Bara yang berjumlah 117 orang, tidak termasuk manajer perusahaan. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 54 responden dengan kriteria yaitu status karyawan tetap dengan minimal masa kerja 1 tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 36–45 tahun sebanyak 44,1%, berjenis kelamin laki-laki sebesar 55,9%, dan memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 50,0%. Berdasarkan distribusi jawaban kuesioner, sebagian besar responden memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju” terhadap variabel motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, serta kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi motivasi, kedisiplinan, kepemimpinan, dan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai dinilai cukup baik oleh para pegawai. Uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai corrected item total correlation lebih besar dari rtabel 0,338 sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai Cronbach Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten digunakan dalam penelitian.

Pada uji asumsi klasik, data penelitian terbukti berdistribusi normal berdasarkan hasil Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi $0,162 > 0,05$, didukung oleh grafik P-Plot dan histogram yang menunjukkan pola normal.

Tabel 1 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Motivasi Kerja	.944	1.060
Disiplin Kerja	.891	1.122
Kepemimpinan	.858	1.166

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF seluruh variabel di bawah 10 dan nilai tolerance mendekati 1, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

Selain itu, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran titik secara acak sehingga model regresi bebas dari heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan: $Y = 17,159 + 0,062X_1 + 0,041X_2 + 0,104X_3$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	33.423	.000
	Variabel Motivasi Kerja	4.006	.000
	Variabel Disiplin Kerja	4.075	.000
	Variabel Kepemimpinan	5.506	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik Y

Menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel kepemimpinan memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai thitung sebesar 5,506. Sementara itu, hasil uji simultan (uji-F) menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai Fhitung $23,944 > F_{tabel} 2,91$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Sebesar 0,705 menunjukkan bahwa 70,5% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan, sedangkan sisanya 29,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai. yang berarti semakin tinggi motivasi pegawai maka semakin baik kualitas pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi dan Helvoni (2025). Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi dan Helvoni (2025) dimana variabel motivasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Disiplin kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai thitung $4,075 > 2,042$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Kedisiplinan pegawai mendorong pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai aturan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil ini didukung penelitian Nurjannah dan Syamsir (2022).

Kepemimpinan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai thitung $5,506 > 2,042$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Kepemimpinan yang baik mampu mengarahkan dan memengaruhi pegawai untuk bekerja sama mencapai tujuan organisasi sehingga pelayanan publik menjadi lebih optimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wahyu dkk. (2023). Secara simultan, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai Fhitung $23,944 > Ftabel 2,91$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Nibung Kota Tanjungbalai. Hal ini dibuktikan melalui uji-t yang menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai thitung lebih besar dari ttabel dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil uji-F menunjukkan nilai Fhitung sebesar $23,944 > Ftabel 2,91$ sehingga ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,705 yang berarti 70,5% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Nilai R sebesar 0,840 juga menunjukkan hubungan yang sangat erat antara variabel bebas dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan tersebut, Kantor Camat Teluk Nibung disarankan untuk terus meningkatkan motivasi kerja, disiplin kerja, dan terutama kepemimpinan karena variabel ini memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan publik. Penguatan kepemimpinan yang efektif diharapkan mampu mendorong aparatur bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain yang relevan agar dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

REFERENCES

- Abidin, dan Priambodo. 2021. "Motivasi Partisipasi Peserta UKM Olahraga di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Surabaya". *Jurnal Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan*, Vol. 05, No. 03:600–606.
- Dewi, dan Helvoni. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Publik Kantor Disdikpora Kabupaten Buleleng". *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Vol. 17, No. 3: 641-650.

- Dewi, dan Basrowi. 2024. *Disiplin Kerja Dan Kinerja Unggul Kunci Sukses Era Digital di Dunia yang Terhubung*, Purbalingga: Eureka Media Aksara
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khaeruman, dkk. 2021. *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus*. CV. AA. Rizky.
- Mulasari, dan Suratman. 2020. “Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol. 9, No. 1:198–210.
- Muzaki, H. 2020. “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja”. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, Vol. 3, No. 1:20–32.
- Nurchahyo, dan Riskayanto. 2018. “Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word Of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion”. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, Vol. 3, No. 1:14.
- Nurjannah, dan Syamsir. 2022. “Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota”. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, Vol. 3, No. 1:63–73.
- Rizki, dan Tusyanah. 2024. “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kantor Desa se- Kecamatan Ampel”. *Business and Accounting Education Journal*, Vol. 5, No. 3: 295-311.
- Setiyawami, dkk. 2023. *Kepemimpinan Dan Teori Organisasi: Teori Dan Konsep*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia
- Seto, A., dkk. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Sinambela, L. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenada Media Group
- Sulistiyorini, dan Panggayudi. 2021. “Pengaruh Kompetensi Dan Pemberian Insentif Terhadap Disiplin Kerja Sopir Pt. Sriputra Surabaya”. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2:173–182.
- Wahyu, dkk. 2023. “Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok)”. *JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen*, Vol. 1, No. 1: 76-87.

Wange, dkk. 2023. “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Dikecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo”. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, Vol. 6, No. 1:458–465.

Yusuf, dkk. 2023. *Manajemen (Teori & Aplikasi)*, Purbalingga: Eureka Media Aksara

Yuniarti, dkk. 2023. “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Di Kota Kendari”. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, Vol. 14, No. 2:189–198.