

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN UMUM SEKTRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERKEBUNANDAN DAN BAGIAN TATA USAHA DIREKTORAT TANAMAN KELAPA SAWIT DAN ANEKA PALMA

Alya Putri Salsabillah Mulyadi¹, Irwan Raharja²
alyaputrisalsabila145@gmail.com¹, irwan.ira@bsi.ac.id²
Universitas Bina Sarana Informatika

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya etos kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai di Kementerian Pertanian, yang memicu berbagai keluhan masyarakat terkait kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Masalah dalam penelitian ini meliputi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis data seperti Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji T, Uji F, serta teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kinerja pegawai, ditunjukkan dengan nilai uji t sebesar 13,901. 2. Disiplin Kerja berpengaruh positif secara signifikan dan parsial terhadap kinerja pegawai, dengan nilai uji t sebesar 15,310. 3. Kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja, ditunjukkan dengan hasil uji F sebesar 172,965. **Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

This research is motivated by the low work ethic and quality of service provided by employees at the Ministry of Agriculture, which triggers various public complaints regarding employee performance. This study aims to determine the effect of service quality and work discipline on employee performance. The problems in this study include the effect of Service Quality and Work Discipline on Employee Performance. The method used in this study is quantitative with data analysis such as Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, T Test, F Test, and multiple linear regression analysis techniques. The results of the study show that: 1. Service Quality has a significant and partial effect on employee performance, indicated by a t-test value of 13.901. 2. Work Discipline has a significant and partial positive effect on employee performance, with a t-test value of 15.310. 3. Employee performance is positively and significantly influenced by service quality and work discipline, indicated by an F-test result of 172.965.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberlangsungan sebuah perusahaan atau instansi. Tidak hanya mencakup tenaga fisik, tetapi juga kemampuan berpikir yang menjadi penentu dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Bahkan, peralatan yang canggih dan lengkap sekalipun akan menjadi sia-sia jika dikelola oleh sumber daya manusia yang tidak memiliki kualitas. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia menjadi aspek vital yang bertujuan untuk mengelola potensi manusia secara maksimal demi tercapainya target perusahaan atau organisasi.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang menentukan keberhasilan organisasi, khususnya instansi pemerintahan. Pelayanan publik harus mampu memenuhi harapan masyarakat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah

dituntut untuk mampu memberikan layanan terbaik, sesuai dengan tugas mereka sebagai abdi negara dan masyarakat. Namun, tuntutan masyarakat terhadap layanan berkualitas sering kali tidak dibarengi dengan kemajuan yang signifikan dalam praktiknya, yang justru menghambat pertumbuhan kualitas layanan publik itu sendiri.

Disiplin kerja juga menjadi bagian penting dalam mendukung kinerja pegawai. Disiplin mencerminkan sikap kerja yang teratur, konsisten, dan sesuai aturan yang berlaku. Pelanggaran terhadap norma atau aturan dapat berdampak buruk pada kinerja maupun kepuasan kerja pegawai. Disiplin juga berfungsi untuk menjaga efisiensi kerja dan mencegah tindakan-tindakan yang merugikan organisasi. Dengan disiplin yang baik, maka proses kerja dapat berjalan lebih optimal dan tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Kinerja pegawai menjadi salah satu fokus penilaian masyarakat terhadap profesionalitas aparatur negara. Masyarakat cenderung menilai apakah pegawai layak menempati posisinya dalam pemerintahan berdasarkan output kerja mereka. Oleh karena itu, kinerja tidak hanya dipandang dari sudut internal organisasi, tetapi juga menjadi citra eksternal yang mencerminkan kompetensi instansi secara keseluruhan.

Penelitian ini memilih Kementerian Pertanian Republik Indonesia sebagai objek kajian karena instansi tersebut telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas dan teknologi yang dimiliki sangat mendukung pelaksanaan penelitian, terutama dalam bidang sumber daya manusia dan administrasi. Lingkungan kerja yang terorganisir dan struktur yang jelas menjadikan instansi ini tempat yang representatif untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diterima masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka layanan tersebut akan dianggap berkualitas dan memuaskan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses penyampaian yang tepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Beberapa ahli seperti Kotler, Keller, Tjiptono, dan Prianse menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kombinasi antara pemenuhan kebutuhan masyarakat dan kemampuan penyedia layanan dalam menyampaikan jasa secara tepat. Penilaian konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tersebut. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan bisa menimbulkan kekecewaan yang berdampak pada citra instansi.

Tujuan diberlakukannya disiplin kerja antara lain untuk menciptakan rasa saling percaya antara atasan dan bawahan. Disiplin yang buruk dapat menyebabkan berbagai masalah seperti rendahnya moral kerja, kemarahan, dan konflik internal. Sebaliknya, jika disiplin diterapkan dengan tepat, maka pegawai akan bekerja sesuai aturan, menjaga fasilitas kerja, menaati norma organisasi, dan pada akhirnya menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Dalam mengukur kinerja pegawai, Mas'ud dalam Julita (2020) menyebutkan lima indikator utama yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kelima indikator tersebut memberikan gambaran menyeluruh tentang seberapa baik pegawai menjalankan tugasnya. Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil kerja, tetapi juga dari proses, efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya, serta kemampuan bekerja secara mandiri tanpa pengawasan ketat.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun berdasarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Diajukan tiga hipotesis utama yang menguji pengaruh masing-masing variabel, baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan

secara empiris bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja merupakan faktor penting dalam menentukan kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan.

METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian yang disusun untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Perkebunan, Kementerian Pertanian Republik Indonesia. Desain ini mencakup keseluruhan proses dari perencanaan hingga pelaksanaan, sebagaimana dijelaskan oleh Silaen (2023). Unit analisis dalam penelitian ini adalah para pegawai di instansi pemerintahan tersebut. Penelitian ini bertipe kuantitatif dengan tiga variabel utama, yaitu dua variabel bebas (kualitas pelayanan dan disiplin kerja) dan satu variabel terikat (kinerja pegawai).

Dalam penelitian ini, variabel ditentukan berdasarkan fungsinya. Variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan disiplin kerja, merupakan faktor yang diduga memengaruhi kinerja pegawai. Sebaliknya, variabel terikat adalah kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh dua variabel bebas tersebut. Mengacu pada pendapat Sugiyono serta Maulidin dan Kristiawati, variabel dalam penelitian harus dirumuskan secara jelas agar dapat dianalisis secara mendalam dan ditarik kesimpulan yang objektif dan valid.

Penelitian ini juga menyusun definisi operasional variabel untuk memperjelas ruang lingkup dan indikator yang digunakan. Kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui lima dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Disiplin kerja meliputi aspek kehadiran, kewaspadaan, ketaatan pada standar dan peraturan kerja, serta etika kerja. Sedangkan kinerja pegawai diukur berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Pengoperasionalan ini bertujuan untuk menghindari perbedaan interpretasi dan mempermudah pengumpulan serta analisis data.

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik, di antaranya adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dilakukan langsung terhadap pegawai untuk melihat perilaku dan kondisi kerja secara nyata. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data primer secara langsung dari narasumber. Sedangkan kuesioner digunakan untuk menjangkau data dalam bentuk tanggapan tertulis dari responden terhadap berbagai pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Semua data yang dikumpulkan diharapkan dapat merepresentasikan kondisi objektif sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam hal instrumen penelitian, digunakan alat-alat bantu yang memungkinkan peneliti mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis data secara sistematis. Instrumen tersebut disusun untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Teknik ini bertujuan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dalam bentuk yang sistematis agar dapat diketahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Penyusunan data dilakukan dalam bentuk kategori, unit-unit analisis, dan pola hubungan antar variabel, sehingga mempermudah proses interpretasi dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 40 responden yang merupakan pegawai di instansi tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 26, dengan serangkaian uji statistik seperti uji validitas, reliabilitas, asumsi

klasik, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.

Dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan diukur melalui 10 item pertanyaan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagian besar responden merasa bahwa peralatan kerja cukup modern, mereka tampil rapi dan profesional, serta dapat memberikan pelayanan tepat waktu dan handal. Ruang pelayanan juga dinilai nyaman, dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat.

Selain itu, pegawai merasa mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan mampu mengatasi keluhan masyarakat dengan cepat. Mereka juga menunjukkan kesiapan dalam memberikan bantuan secara efisien dan tepat sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di instansi tersebut tergolong tinggi, berdasarkan persepsi para pegawai sendiri sebagai pelaksana layanan publik.

Variabel disiplin kerja juga diukur menggunakan 10 pertanyaan. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pegawai memiliki tingkat disiplin yang tinggi. Mereka patuh terhadap peraturan, tidak pernah melanggar aturan, serta berusaha menyesuaikan diri dengan kebijakan dan perubahan peraturan yang berlaku. Disiplin kerja ini ditunjukkan melalui tanggung jawab terhadap pekerjaan, menghargai waktu, dan menjaga etika kerja.

Para pegawai juga menunjukkan dedikasi tinggi terhadap hasil kerja, memakai seragam dengan rapi sesuai ketentuan, dan menghormati keputusan atasan meskipun terdapat perbedaan pendapat. Ini menunjukkan bahwa aspek kedisiplinan sudah terinternalisasi dalam diri para pegawai, yang tentunya akan berdampak pada pencapaian kinerja organisasi.

Pada variabel kinerja pegawai, juga digunakan 10 item pertanyaan untuk mengukur berbagai aspek performa kerja. Responden mayoritas mengaku memperhatikan detail dan ketelitian dalam pekerjaan mereka, mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai atau bahkan melebihi target yang ditentukan, serta selalu menjaga standar kualitas yang tinggi. Ini mencerminkan semangat kerja dan profesionalisme yang tinggi.

Selain itu, para pegawai menunjukkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam batas waktu yang ditentukan dan tetap produktif walaupun berada dalam tekanan kerja. Mereka juga memiliki kemandirian tinggi dalam mencari solusi sebelum meminta bantuan rekan kerja dan mampu menjaga suasana kerja tetap kondusif.

Komunikasi yang baik antar rekan kerja juga dijaga, serta kesadaran akan tanggung jawab terhadap setiap tugas cukup tinggi. Pegawai juga memiliki motivasi yang kuat untuk memberikan kinerja terbaik, yang merupakan indikasi bahwa lingkungan kerja di instansi tersebut cukup sehat dan mendorong produktivitas.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, yang bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar 13,901 yang jauh melebihi t tabel.

Demikian pula, hasil uji t terhadap disiplin kerja menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$ dan t hitung sebesar 15,310 juga menunjukkan bahwa disiplin kerja secara parsial memengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Ini membuktikan bahwa kedua variabel bebas memberikan kontribusi penting terhadap kinerja.

Selanjutnya, uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji f menunjukkan nilai F hitung sebesar $172,965 > F$ tabel sebesar 3,25, dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini

membuktikan bahwa secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian juga melakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasilnya menunjukkan nilai R square sebesar 0,903, yang berarti 90,3% variasi dalam kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Sisanya 9,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Nilai adjusted R square sebesar 0,898 memperkuat hasil sebelumnya, yang menunjukkan bahwa model regresi ini sangat baik dalam menjelaskan pengaruh dua variabel independen terhadap kinerja. Nilai R sebesar 0,950 juga menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai.

Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan disiplin kerja, memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Upaya peningkatan kedua aspek tersebut sangat penting untuk mencapai efisiensi dan produktivitas organisasi.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, pelatihan pegawai secara berkala, serta penguatan budaya kerja yang profesional. Sementara itu, peningkatan disiplin kerja dapat dicapai dengan penegakan aturan yang konsisten, pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, dan pembinaan terhadap pelanggaran disiplin.

Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi dasar kebijakan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dengan mempertimbangkan bahwa lebih dari 90% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja, maka arah pengembangan SDM ke depan harus fokus pada peningkatan dua aspek tersebut.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris terhadap literatur manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Hasilnya memperkuat teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja adalah faktor penting dalam pencapaian kinerja pegawai.

Akhirnya, penelitian ini menyarankan agar instansi pemerintah terus memantau dan mengevaluasi indikator pelayanan dan kedisiplinan pegawai secara berkala. Dengan sistem evaluasi yang baik, maka kualitas SDM dapat ditingkatkan secara berkelanjutan sehingga kinerja instansi publik tetap optimal dan adaptif terhadap tuntutan masyarakat.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan X1 Terhadap Kinerja Pegawai Y

Pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan yang diduga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai. Hasil uji dari tingkat signifikan kualitas pelayanan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,493 dengan nilai t terbesar 4,052 dan signifikansi 0,010. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kinerja pegawai pada Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Dengan demikian Hipotesis Pertama (H1) diterima, Artinya, semakin tinggi pula kinerja pegawai tersebut. Kualitas Pelayanan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang baik, menjalankan tugas sesuai dengan peraturan atau SOP yang ditentukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ince dan Badaruddin (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kinerja pegawai. Mengingat nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ dan thitung $>$ ttabel $13,901 > 2,026$ maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Disiplin Kerja X2 Terhadap Kinerja Pegawai Y

Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer sebagai teknik untuk berbicara dengan anggota staf tentang perubahan perilaku pegawai dan mencoba membuat pegawai lebih sadar dan bersemangat untuk mengikuti kebijakan instansi serta norma-norma sosial yang relevan (Rivai, 2011).

Hipotesis H2 pada penelitian ini yaitu Disiplin Kerja diduga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai. Hasil Uji dari tingkat signifikan disiplin kerja memperlihatkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Hal ini terbukti dari masing-masing diperoleh nilai thitung $>$ ttabel atau $15,310 > 2,026$ dan nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ yang diperoleh bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan pengaruh yang cukup besar dan parsial. Oleh karena itu kinerja seorang pegawai akan meningkatkan seiring dengan meningkatnya disiplin kerja. Sebaliknya, rendahnya tingkat kedisiplinan akan menyebabkan rendahnya tingkat kinerja pegawai.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang akan dilakukan Deddy Dariansyah (2018) yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi signifikan oleh disiplin kerja. Berdasarkan penelitian, H_0 ditolak dan H_a diterima ketika nilai thitung = $4,330$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan X1 Dan Disiplin Kerja X2 Terhadap Kinerja Pegawai Y

Hipotesis H3 pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja diduga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai. Hasil uji menunjukkan pada nilai F bahwa nilai F hitung sebesar $172,965$ lebih besar dari nilai f tabel $3,25$ dan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$, artinya Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Maka hipotesis H3 diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berperan penting dalam meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Penentuan ini memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan kebijakan yang terikat dengan peningkatan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja yang kondusif untuk mencapai Kinerja Pegawai yang optimal.

Nilai koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar $0,903$ berdasarkan evaluasi koefisien determinasi dengan hasil simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja dapat mempengaruhi sebesar $90,3\%$ terhadap kinerja pegawai, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uraian tersebut memberikan kesimpulan bahwa kinerja pegawai di pengaruhi secara signifikan oleh tingkat kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai. Penegasan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deddy Dariansyah (2018), serta Ince Baddaruddin (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik sampling jenuh, Penulis dapat menyimpulkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan.

Kesimpulan ini didasarkan pada hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS dan pembahasan di atas Penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini telah dibuktikan dengan nilai T-hitung sebesar 13,901 lebih besar dari T-tabel 2,026, dengan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,010 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi pula Kinerja Pegawai tersebut. H1 diterima.
2. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini telah dibuktikan dengan nilai T-hitung sebesar 15,310 lebih besar dari T-tabel 2,026, dengan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,016 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi pula Kinerja Pegawai tersebut. H2 diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini telah dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 172,965 lebih besar dari T-tabel 3,25, dengan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi pula Kinerja Pegawai tersebut. H3 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69–82. <https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i1.6407>
- Fadzillah, M. R., Yuliana, L., & Perkasa, D. H. (n.d.). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Dasar (SD) Plus Al Huda.
- Hatidah Hatidah, & Agung Indriansyah. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Cv Mitra Celular Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 179–189. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i1.39>
- Hidayat, R., & A. Anwar, S. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *J-STAF : Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(2), 387–396. <https://doi.org/10.62515/staf.v1i2.81>
- Irawan, I., Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, & Wilbert Jovando. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(3), 332–339. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Karina et al. (2023). Vol . 13 , No . 1 , Januari 2023 , hal 94-103 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , PERSEPSI HARGA , DAN CITRA MEREK. 13(1), 94–103.
- Kartono, M., Ali, A. K., & Kamis, Y. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Afa-Afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan. *Journal of Educational and Language Research*, 2(8), 1089–1098. <http://bajangjournal.com/index.php/JOEL>
- Karyono, K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Sankei Gohsyu Industries. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 378–393. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i2.30>
- Nugraha, I. G., Kasus, S., Kantor, P. P., Baregbeg, D., Lakkok, K., Intan,), Nugraha, G., Enas, E., Herman, F., Penulis, K., & Com, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 253–271. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i2.2650>
- Pt, P., Embun, B., & Kabupaten, S. (2025). TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI CLEANING SERVICE. 3(1), 2100–2111.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

- Rian Hidayat, S. A. A. (2023). Manajemen sumber daya manusia (Studi kasus : Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun. Tarbawi, 02 No 2 Ju, 392–401.
- Suhardani, Y., Suharto, S., & Marhaban, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 149–158. <https://doi.org/10.24127/simplex.v3i1.2621>
- Sujana, R. N., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2025). The Influence Of Work Discipline And Human Resources Quality On Employee Performance At The Head Office Of Regional Revenue Management (P3DW) Of Karawang Regency Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Karawang. 6(35), 4116–4125.
- Tanjung, A. A., & Rasyid, M. A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Efarina Tv. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.61715/jmheb.v2i1.78>
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Jurnal Manajemen Tools*, 13(1), 101–122.
- Yang Mempengaruhi Disiplin, F.-F., Hasan, M., & Maufira, R. (2024). *IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Dan Upah Pegawai*. 4(3), 181–185.