PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KEMENTERIAN PERTANIAN DIREKTORAT TANAMAN KELAPA SAWIT DAN ANEKA PALMA

Alya Putri Salsabillah Mulyadi[1], Irwan Raharja[2]
alyaputrisalsabila145@gmail.com[1], irwan.ira@bsi.ac.id[2]
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 bahwa1. 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 aspek penting yang tidak boleh di pandang sebelah mata dalam menjalankan sebuah perusahaan atau bisnis.Dengan mencakup dua hal, yaitu daya fisik dan daya pemikiran yang dapat menentukan kemampuan manusia. Peralaratan serba canggih dan memadai, jika dikelola oleh SDM yang tidak berkualitas maka semua yang sudah dilakukan itu akan sia-sia. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan upaya perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Target perusahaan, jadi tujuan utama semua pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Kualitas Pelayanan ini menekankan orientansi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat, (Suhardani et al., 2022) Sedangkan “Pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan

tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik.

Dalam tata kelola yang efektif ,pelayanan publik harus setara. Para pegawai terus menerus dapat tekanan dari masyarakat untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, namun mengingat lambatnya kemajuan yang dicapai dalam penyediaan pelayanan publik sejauh ini, tuntutan tersebut sering kali tidak memenuhi harapan. Hal ini berdampak buruk pada pertumbuhan kualitas pelayanan, karena inisiatif untuk meningkatkan layanan.

Disiplin adalah "kemampuan kerja seseorang untuk secar teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan jika para pegawai melakukan kesalahan dengan melanggar norma maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka". (Suhardani et al., 2022)

Menurut (Suhardani et al., 2022) disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi yangb lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam itikad tidak baiknya terhadap kelompok.

Pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien. Organisasi tidak hanya mengharapkan pegawai yang berkualitas,berkompeten dan berpengalaman, tetapi yang terpenting mereka menginginkan mereka bekerja dan mencapai hasil kerja yang maksimal. Tidak semua pegawai bener-benar memiliki keterampilan dan kemampuan serta semangat kerja yang diharapkan organisasi.

Kinerja pegawai dilihat masyarakat sebagai sorotan yang akan dinilai sebagai hal yang penting bagi masyarakat apakah pegawai tersebut sudah profesional atau layak ditempatkan di instansi pemerintahan (Suhardani et al., 2022).

Kementerian Pertanian Republik Indonesia dipilih menjadi tempat penelitian, karena sudah memiliki sarana dan prasana yang memadai dan fasilitas serta teknoogi yang dapat menunjangkan kemampuan penelitian,khususnya dibidang SDM maupun administrasi.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler & Keller, 2016).

Menurut (Tjiptono 2019 :304) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Sedangkan menurut Prianse dan Wibowo (2017:159) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi ke inginan masyarakat.

(Irawan et al., 2022) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Tujuan disiplin kerja menurut (Karyono, 2021) adalah menciptakan dan mempertahankan rasa hormat dan saling percaya diantara supervisor dengan bawahannya. Disiplin yang diberlakukan tidak tepat dapat menciptakan masalah-masalah seperti moral kerja yang rendah, kemarahan, dan kemauan buruk diantara pegawas dan bawahanya.

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.
3. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana dengan baik.
4. Para pegawai dapat bertindak dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan

organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Mas'ud dalam Julita (2020) merumuskan beberapa indikator kinerja dengan memaparkn penjelasan sebagai berikut :

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkat dari hasil aktifitas yang telah dilakukan mendekati nilai sempurna, memiliki maksud menyesuaikan cara-cara ideal dari penampilan aktivitas atau memenuhi sebuah tujuan yang diharapkan dari setiap aktifitas.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan akumulasi dihasilkan dalam sebuah istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

3. Ketapatan waktu

Ketepatan waktu yaitu tingkat aktifitas yang diselesaikan pada waktu yang telah diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi melalui hasil output serta mengoptimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

4. Efektifitas

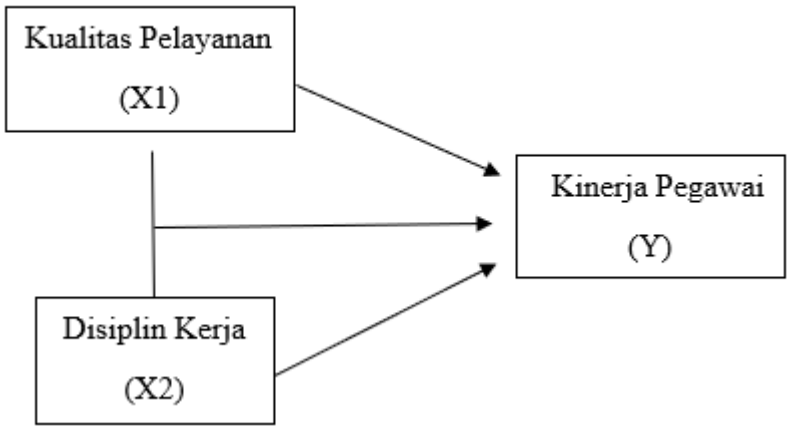
Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya manusia yang dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan keuntungan atau meminimalisir kerugian setiap unit penggunaan dari sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai bisa melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan petunjuk dari pengawasan.

Dalam hal ini kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadp kinerja pegawai karena pelaksanaan kerjasama hanya dapat dapat dicapai apabila peroleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat didalamnya (win-win).Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama,maka itu kerjasama tidak lagi dilanjutkan. Dalam upaya mencapai keuntungan atau memanfaatkan bersama dari kualitas pelayanan, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman terhadap tujuan bersama.

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan sebelumnya, dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut ini :



Sumber : Data diolah peneliti

Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai
   Ho1 : Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja Pegawai (Y)
   Ha1 : Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kinerja Pegawai (Y)
b) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Ho2 : Disiplin Kerja (X2) tidak berpengaruh terhadap kinerja Pegawai (Y)
Ho2 : Disiplin Kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja Pegawai (Y)

c) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
Ho3 : Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Kerja (X2) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y)
H03 : Kualitas pelayanan (X1) dan Disiplin Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Menurut Silaen, (2023:23) Desain Penelitian adalah desain meneganai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

No	Komponen	Karakteristik
1.	Tujuan Penelitian	Menguji Hipotesis, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Departemen Jenderal Perkebunan
2.	Tipe Penelitian	Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Variabel Disiplin Kerja (X2), Varibel Kinerja Pegawai (Y)
3.	Unit Analisis	Pegawai Instansi Pemerintahan Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan

Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, mengemukakan bahwa variabel merupakan sebuah bentuk objek,karakteristik, orang atau insatansi yang dipilih oleh penelitian guna dianalisis kemudia ditarik suatu kesimpulan. Adapun beberapa variabel sesuai dengan fungsinya, dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu Variabel Bebas (Indenpendent Variabel) dan Variabel Terikat (Dependent Variabel). Variabel bebas diartikan sebagai variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab dari variabel terikat (Maulidin & Kristiawati, 2023, p. 34). Variabel bebas dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja. Sedangkan, variabel terikat diartikan sebagai variabel yang dipengaruhi atau akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dari penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai pada Direktorat Jenderal Perkebunan.

Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam penelitian Maulidin & Kristiawati (2023), definisi operasional variabe merupakan cakupan dari penjelasan tetang nama variabel, definisi variabel, hasil ukur/kategori, dan skala pengukuran. Tujuan Definisi operasional ini adalah untuk memberikan kemudahan dalam pengumpulan data dan mencegah perbedaan interpretasi dan juga membatasi ruang lingkup variabel.

Operasional Variabel :

a. Kualitas Pelayanan :
   1. Reliability
   2. Responsivenes
   3. Assurance
   4. Emphaty
   5. Tangibles

b. Disiplin Kerja :
    1. Kehadiran
    2. Tingkat kewaspadaan Pegawai
    3. Ketaatan pada standar Kerja
    4. Ketataan pada peraturan Kerja
    5. Etika kerja
c. Kinerja Pegawai :
    1. Kualitas
    2. Kuantitas
    3. Ketepatan waktu
    4. Efektifitas
    5. Kemandirian

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2019:47) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelotian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka penelitian tidak akan mendapat data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Untuk mendapatkan hasil penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dibawah ini beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono, (2022:27) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data dikumpulkan sendiri oleh penelitian yang dilakukan penelitian mengunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informasi mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2. Observasi

Menurut Sugiyono, (2023:105) obsevasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek yang lain. Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terhadap pegawai Direktorat Jenderal Perkebunan.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono, kuesioner merupakan sebuah metode pengumpulan data yang diajukan seperti kumpulan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis guna memperoleh jawaban dari responden (Silfia & Prastyorini, 2024, p. 24).

4. Instrumen Penelitian

Menurut (Nasution,2022:153) Instrumen Penelitian dapat diartikan pula sebagai alat buat mengumpulkan, mengelolah, menganalisa serta menyajikan data-data secara sistematis dan objektif menggunakan tujuan mememacahkan suatu duduk perkara atau menguji suatu hipotesis. Jadi seluruh alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrument atau instrumen pengumpulan data.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono,(2023:105) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola.

Teknik analisis data yang di perlukan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian pada bab ini akan diterangkan hasil yang telah dilakukan, dilanjutkan dengan perhitungan statisitik Peneliti melakukan survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 40 responden kepada karyawan di Instansi Pemerintahan Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan.

Dari Hasil Penelitian yang dilakukan diuji dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS (Statistical Package For The Sciencess) versi 26 dengan pengujian hasil seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikonlinieritas, uji heteroskedastisitas, uji linieritas, uji signifikan pengaruh parsial (uji t), uji signifikan pengaruh simultan (uji f), uji koefisien determinasi.

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Kuesioner dibagikan kepada 40 responden, yang akan menjadi sampel penelitian.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) ini terdapat 10 pertanyaan yang disebar melalui kuesioner kepada pegawai Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan, maka hasil survey sebagai berikut.

No	Pertanyaan	Skala Nilai					Total
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	
1	Peralatan yang digunakan untuk pekerjaan sehari-hari sudah cukup baik atau sudah modern	1	2	9	15	13	40
		2,50%	5,00%	22,50%	37,50%	32,50%	100%
2	Saya berpenampilan rapih dan profesional	0	3	7	9	21	40
		0%	7,50%	17,50%	22,50%	52,50%	100%
3	Saya memberikan layanan tepat pada waktunya	0	1	9	15	15	40
		0%	2,50%	22,50%	37,50%	37,50%	100%
4	Pelayanan pengaduan cepat dan handal	0	4	8	14	14	40
		0%	10,00%	20,00%	35,00%	35,00%	100%
5	Ruang pelayanan yang memiliki tata letak yang baik dan nyaman bagi pengunjung dan tamu	1	1	12	13	13	40
		2,50%	2,50%	30,00%	32,50%	32,50%	100%
6	Informasi yang disediakan dalam bentuk banner, web, dan papan informasi yang mudah dipahami.	0	1	8	15	16	40
		0%	2,50%	20,00%	37,50%	40,00%	100%
7	Pegawai dapat	0	4	8	11	17	40

	menyelesaikan tugas secara tepat waktu	0%	10,00%	20,00%	27,50%	42,50%	100%
8	Saya dapat dengan cepat mengatasi segala keluhan	0	1	8	13	18	40
		0%	2,50%	20,00%	32,50%	45,00%	100%
9	Saya mampu dalam mengerjakan dengan baik berbagai layanan.	0	0	12	17	11	40
		0%	0%	30,00%	42,50%	27,50%	100%
10	Saya selalu siap membantu Masyarakat dengan cepat, tepat dan efisien.	0	3	9	12	16	40
		0%	7,50%	22,50%	30,00%	40,00%	100%

Variabel Disiplin Kerja (X2)

Pada variabel Disiplin Kerja (X2) ini terdapat 10 pertanyaan yang disebar melalui kuesioner kepada pegawai Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan, maka hasil survey sebagai berikut.

No	**Pertanyaan**	**Skala Nilai**					**Total**
1	Saya selalu berusaha mengikuti semua peraturan yang berlaku pada instansi	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
		0	2	5	9	24	40
		0%	5,00%	12,00%	22,50%	60,00%	100%
2	Saya tidak pernah melakukan hal yang melanggar peraturan selama bekerja	0	1	9	15	15	40
		0%	2,50%	22,50%	37,50%	37,50%	100%
3	Saya selalu membaca dan memahami semua aturan pekerjaan yang berlaku pada kantor	0	3	8	10	19	40
		0%	7,50%	20,00%	25,00%	47,50%	100%
4	Jika ada perubahan peraturan, saya dapat menyesuaikan diri	0	3	5	16	16	40
		0%	7,50%	12,50%	40,00%	40,00%	100%
5	Saya menghormati kebijakan yang telah dibuat oleh instansi	0	2	4	14	20	40
		0%	5,00%	10,00%	35,00%	50,00%	100%
6	Saya berusaha memberikan hasil pekerjaan yang terbaik.	0	3	6	12	19	40
		0%	7,50%	15,00%	30,00%	47,50%	100%
7	Saya selalu berpakaian rapih dan memakai seragam sesuai dengan harinya	1	2	5	10	22	40
		2,50%	5,00%	12,50%	25,00%	55,00%	100%
8	Saya memiliki rasa	1	3	3	14	19	40

	tanggung jawab atas pekerjaaan anda sendiri	2,50%	7,50%	7,50%	35,00%	47,50%	100%
9	Saya selalu menghargai waktu dengan tidak pernah terlambat masuk kerja atau absen tanpa alasan tidak jelas.	1	2	8	12	17	40
		2,50%	5,00%	20,00%	30,00%	42,50%	100%
10	Saya selalu menghargai keputusan atasan atau pimpinan meskipun berbeda pendapat dengan saya	0	3	6	15	16	40
		0%	7,50%	15,00%	37,50%	40,00%	100%

Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Pada variabel Kinerja Pegawai (Y) ini terdapat 10 pertanyaan yang disebar melalui kuesioner kepada pegawai Kementerian Pertanian Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perkebunan, maka hasil survey sebagai berikut.

No	**Pertanyaan**	**Skala Nilai**					**Total**
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	
1	Saya memperhatikan detail dan ketelitian dalam setiap tugas yang saya lakukan	1	3	2	17	17	40
		2,50%	7,50%	5,00%	42,50 %	42,50 %	100%
2	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang sesuai atau melebihi target yang ditetapkan	2	2	6	18	12	40
		5,00%	5,00%	15,00 %	45,00 %	30,00 %	100%
3	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan standar kualitas yang tinggi	0	3	5	18	14	40
		0%	7,50%	12,50 %	45,00 %	35,00 %	100%
4	Saya mampu untuk menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang sudah ditentukan	0	4	4	18	14	40
		0%	10,00 %	10,00 %	45,00 %	35,00 %	100%
5	Saya tetap produktif meskipun bekerja dibawah tekanan	0	3	9	18	10	40
		0%	7,50%	22,50 %	45,00 %	25,00 %	100%
6	Saya selalu mencari solusi sendiri sebelum meminta bantu sesama rekan kerja.	0	3	7	12	18	40
		0%	7,50%	17,50 %	30,00 %	45,00 %	100%
7	Saya selalu menghindari konfilik agar suasana kerja tetap kondusif dan nyaman	2	1	7	14	16	40
		5,00%	2,50%	17,50 %	35,00 %	40,00 %	100%
8	Saya selalu menjaga	0	4	7	12	17	40

	komunikasi yang baik dengan semua rekan kerja	0%	10,00 %	17,50 %	30,00 %	42,50 %	100%
9	Saya menyadari bahwa setiap tugas adalah suatu bagian dari tanggung jawab saya	3	2	5	11	19	40
		7,50%	5,00%	12,50 %	27,50 %	47,50 %	100%
10	Saya memiliki motivasi yang tinggi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan saya	0	3	5	12	20	40
		0%	7,50%	12,50 %	30,00 %	50,00 %	100%

Pengujian Hipotesis

Uji T merupakan salah satu teknik analisis statistik inferensial yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, yaitu dengan melihat satu variabel bebas pada suatu waktu. Uji ini digunakan untuk menentukan apakah sebuah variabel independen dalam sebuah model regresi linier, sekaligus untuk menentukan seberapa kuat pengaruh tersebut.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,433	3,068		-,467	,643
	Kualitas Pelayanan	1,037	,075	,914	13,901	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi pengaruh Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) adalah 0,01 < 0,05 dan nilai t hitung 15,310 > nilai t tabel 2,026 maka HO ditolak dan H2 diterima. Artinya terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai secara signifikan.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2632,439	2	1316,219	172,965	,000[b]
	Residual	281,561	37	7,610		
	Total	2914,000	39			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Dari Tabel diatas dapat menunjukkan nilai F bahwa nilai F hitung sebesar 172,965 lebih besar dari F Tabel 3,25 dan nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka HO ditolak dan H3 diterima. Artinya Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Dengan penerapan kualitas pelayanan yang baik dan penciptaan disiplin kerja yang baik diharapkan kinerja pegawai bisa mencapai level yang optimal. Maka H3 diterima.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,950[a]	,903	,898	2,75858
a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan				

Berdasarkan tabel IV.15 menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi yang diberikan dapat dilihat nilai R Square 0,903. Ini berarti bahwa presentase 90,3% variasi dalam Kinerja pegawai (Y) dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Kerja (X2). Adjusted R Square memiliki nilai 0,898 yang merupakan penyesuaian dari R Square untuk jumlah prediktor dalam model dan ukuran sampel. Adjusted R Square menunjukkan bahwa setalah penyesuaian sekitar 89,8% dalam kinerja pegawai masih bisa dijelaskan kedua variabel independen tersebut. Nilai R yang dicapai adalah 0,950 yang menunjukkan hubungan kuat antara variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai. Dengan menunjukkan pada hasil uji koefisien determinasi ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

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 Ha diterima dan HO ditolah, 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, HO ditolak dan Ha 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 lebihn 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 meningkatan Kinerja Pegawai di Kementerian Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan. Penentuan ini memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan kebijkan 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 diatas Penulis menyimpulkan sebagai berikut :

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.

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.

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., Lakbok, K., Intan,), Nugraha, G., Enas, E., Herman, F., Penulis, K., & Com, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal PublikasiIlmu 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/jmeb.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.