

# **PENGARUH KOMITMEN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA DENGAN VARIABEL INTERVENING KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI KABUPATEN KABUPATEN MAMUJU**

**Nazaruddin<sup>1</sup>, Abdul Razak<sup>2</sup>, Gunawan<sup>3</sup>**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Amkop Makassar<sup>1</sup>, Universitas Hasanuddin<sup>2</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Amkop Makassar<sup>3</sup>**

**nazaruddinudin221@gmail.com<sup>1</sup>, arazak@fe.unhas.ac.id<sup>2</sup>, fadelgun@yahoo.co.id<sup>3</sup>**

## **ABSTRAK**

Tujuan : Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, berdasarkan pada judul dan rumusan masalah adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen dan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui variabel intervening kualitas pelayanan

Metode : Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Tempat penelitian di Kabupaten Mamuju dengan study kasus di Kecamatan Kalukku dan Bone Hau Kabupaten Mamuju . Dan seluruh populasi dijadikan sampel dengan jumlah sebanyak 119 orang pegawai. Pengujian statistik menggunakan analisis jalur (Path Analysis)..

Hasil : Adapun hasil penelitian ini adalah komitmen dan kedisiplinan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan sedangkan pengaruh tidak langsungnya diperoleh fool mediasi artinya semakin tinggi komitmen dan tingkat kedisiplinan pegawai maka akan semakin efektif implementasi kualitas pelayanan dan hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju, sehingga harapan masyarakat untuk mendapat suatu pelayanan yang prima akan terwujud.

Kata Kunci : Komitmen, Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja

## **1. Pendahuluan**

Pegawai Aparatur Sipil Negara selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintahan dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh Pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas negaradan digaji berdasarkan peraturan perundangan-undangan (Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Dengan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang semakin disorot dimana kualitas aparatur sipil negara (ASN) saat ini masih jauh dari yang diharapkan. Selain minimnya keahlian yang dimiliki, motivasi mereka dalam melayani masyarakat pun masih rendah, rendahnya kualitas ASN ini terlihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki, dan Kinerja pada hakekatnya merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas pokoknya dan dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Fenomena pegawai di Kabupaten Mamuju dan berdasarkan hasil survey awal peneliti dimana, komitmen pegawai masih perlu ditingkatkan dimana implementasikan kaidah-kaidah dalam penerapan kedisiplinan masih perlu

ditingkatkan dan menjadi fokus pemerintah dalam membuat suatu strategi untuk senantiasa memberikan motivasi kepada pegawai untuk bagaimana pegawai pada setiap jam kerja dapat melaksanakan tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya agar tidak kedisiplinan dapat optimal, begitupun juga dalam pemberian pelayan kepada masyarakat juga belum maksimal dimana masih banyaknya prosedur yang terlalu panjang birokrasinya sehingga tidak efektif dalam pemberian pelayanan sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan yang prima masih perlu ditingkatkan, dan rasa empati pegawai masih perlu ditingkatkan terutama pada saat memberikan pelayanan agar senantiasa diwujudkan suatu pendekatan kekeluargaan yang humanis, sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas dapat terwujud.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1.Landasan Teoritis dan Pengembangan Hipotesis**

Komitmen organisasi adalah sebagai dorongan dalam diri individu yang dapat menunjang keberhasilan untuk berbuat sesuatu didalam organisasi sesuai dengan tujuan yang mampu meletakkan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadinya (wiener, 1982 dalam Darlis 2002).

Sedangkan menurut Mowday et al (1979 dalam Darlis, 2002) Pengaruh Komitmen organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran (goal) yang ingin dicapai oleh organisasi. Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2004) mengartikan bahwa kedisiplinan dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi, Menurut T. Hani handoko (2001) menjelaskan sebagai berikut ; kedisiplinan adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Menurut Abdurrahman Fathoni (2006) mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Lewis dan Gilman (2005) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dapat dipercayai oleh publik yang dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara bertanggung jawab. Dalam hal ini pelayanan publik yakni sebagai suatu pemberian pelayanan dari segala keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan secara jujur dan bertanggung jawab.

Menurut Wibowo (2007) kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Kinerja dari karyawan akan berdampak langsung kepada kemajuan atau kemunduran yang diperoleh perusahaan tersebut. Dan Mangkunegara (2009) kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengaruh Komitmen organisasi didefinisikan sebagai dorongan dalam diri individu yang dapat menunjang keberhasilan untuk berbuat sesuatu didalam organisasi sesuai dengan tujuan yang mampu meletakkan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadinya (wiener, 1982 dalam Darlis 2002), dengan demikian dari hipotesis 1 di uraikan sebagai berikut :

### **H1. Pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai**

Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana besarnya Nilai thitung 3,336 > ttabel1,980 dengan nilai signifikansi 0,001, Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Komitmen maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin meningkat, begitupun juga sebaliknya apabila rendah Komitmen maka Kualitas Pelayanan juga akan rendah

Sumber daya manusia merupakan merupakan sumber daya yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi. Suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dari dibandingkan dengan organisasi lainnya, dan komitmen merupakan bentuk dari implementasi dari kualitas sumber daya manusia. Dimana komitmen adalah bagaimana keinginan yang kuat untuk tetap sebagai bagian dari suatu organisasi atau tertanam pada jiwanya untuk menjadikan organisasinya sebagai bagian dari hidupnya sehingga timbul suatu loyalitas dalam organisasi .

Dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dalam suatu proses yang berkelanjutan sehingga timbul suatu keinginan yang kuat untuk bagaimana menjaga organisasi untuk senantiasa memberikan suatu kualitas layanan pada masyarakat, begitupun juga dengan komitmen yang tinggi pada setiap pegawai maka akan berdampak pada semakin adanya pelayanan yang berkualitas pada masyarakat.

Tentang komitmen kerja yang islami adalah bagaimana kemauan suatu pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dalam aturan islam, oleh karena itu dengan adanya komitmen yang islami tentu kita sebagai pegawai selalu tertanam pada jiwa kita suatu kepercayaan bahwa dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan suatu ibadah

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian M Eliza (2020), ES Lie (2016), L Setiawati dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan begitupun juga komitmen pegawai

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kinerja.

## **H2. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai**

Kedisiplinan dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas / latihan yang dirancang karena dianggap perlu dilaksanakan untuk dapat mencapai sasaran tertentu (Sukadji, 2000). Kedisiplinan merupakan sikap atau perilaku yang menggambarkan kepatuhan kepada suatu aturan atau ketentuan. Kedisiplinan juga berarti suatu tuntutan bagi berlangsungnya kehidupan yang sama, teratur dan tertib, yang dijadikan syarat mutlak bagi berlangsungnya suatu kemajuan dan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik (Budiono, 2006).

Hasil penelitian Amir, Hasmin Tamsah, Ikhsan Kadir, 2018 yang menyatakan bahwa kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja tenaga magang Di Puskesmas Mangkoso Kabupaten Barru

## **H3. Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai**

Komitmen organisasi tidak terbentuk begitu saja dengan sendirinya. Banyak hal yang menjadi faktor pembentuk di dalam komitmen organisasi, salah satu faktor yang mendasar dilihat dari kepribadiannya. Karena disini kepribadian sebagai podasi dasar komitmen organisasi. Jika pondasi baik maka akan menghasilkan komitmen yang baik. Menurut Minner (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain faktor personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktur, dan pengalaman kerja. Sebab tingkat komitmen anantara karyawan yang memang sudah puluhan tahun bekerja akan berbeda dengan karyawan yang baru saja bekerja.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Ida Respatiningsih, 2005 dimana hasil peneltian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja ppegawai dan Hasil penelitian Stanislaus Wembly Wetik, Baharuddin Dammar, Hasmin Tamsah, 2018 dimana hasil peneltiannya menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh terhadap terhadap kompetensi pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kota Manado

## **H4. Kedisiplinan terhadap kinerja pegawai**

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2008). Dengan demikian yang dimaksud dengan disiplin kerja adalah merupakan suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Endang Sugiarti, 2018 Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kedisiplinan terhadap kinerja pegawai. Dan hasil penelitian Amir, Hasmin Tamsah, Ikhsan Kadir, 2018 menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja tenaga magang Di Puskesmas Mangkoso Kabupaten Barru dan kepemimpinan, kompensasi, dan kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja tenaga magang Di Puskesmas Mangkoso Kabupaten Barru

## **H5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai**

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai karena dengan kualitas pelayanan yang baik tentu akan memberikan suatu dampak positif terhadap pelayanann yang merupakan suatu harapan bagi masyarakat. Dan penelitian ini relevan dengan hasil Penelitian Rukaya, Jamil Thalib, Hasmin Tamsah, 2019 yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

## **H6. Pengaruh Komitmen terhadap kinerja variabel intervening Kualitas Pelayanan Pegawai**

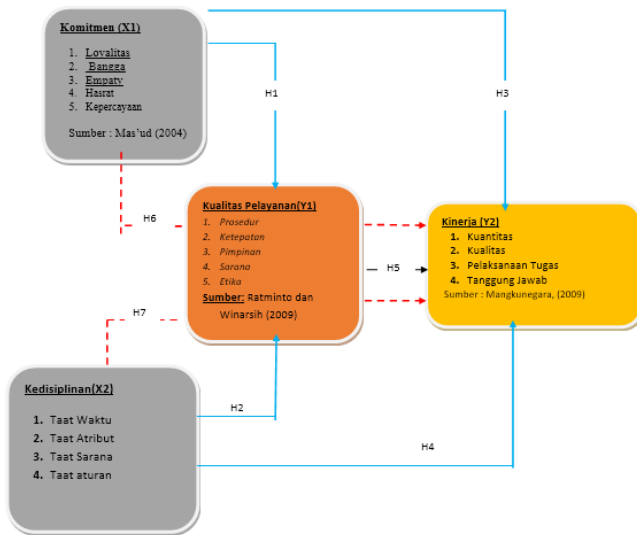
Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Trio Saputra dan Meyzi Herianto ,2000 Hasil penelitian menunjukkan, Makin tinggi komitmen dan keadilan organisasi, makin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan dan hasil penelitian Dan hasil penelitian Rukaya, Jamil Thalib, Hasmin Tamsah, 2019 yang menyatakan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

**H7. Pengaruh Kedisiplinan terhadap kinerja variabel intervening Kualitas Pelayanan Pegawai**

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Dewi Rezki, dkk, 2016, Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar siswa SMA Negeri 1 Sungguminasa Gowa Makassar. Dan selanjutnya hasil penelitian Yogi Yunanto, 2017, Variabel kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X, begitupun juga hasil penelitian Muchzen Muchzen, dkk, 2019 disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru.

**2.2. Kerangka Konseptual**

Pengaruh antar variabel antara pengaruh langsung maupun tidak langsung diuraikan sebagai berikut :



**Ket :**  
 ————— : Pengaruh langsung  
 - - - - - : Pengaruh tidak langsung

**Metode**

Pendekatan penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jumlah populasi 119 orang responden, dengan sampel jenuh, dengan menggunakan analisis data adalah path analisis

**Hasil**

1. Hasil Analisis Data

**Tabel 1 Struktur I**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 1.244      | .440                      |      | 2.826 | .006 |
|       | Komitmen (X1)               | .427       | .081                      | .413 | 5.286 | .000 |
|       | Kedisiplinan (X2)           | .297       | .073                      | .318 | 4.071 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y1)

Sumber :Data Primer setelah diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan nilai standarzide coeficients beta adalah 0.413 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti signifikan (sig < 0,05) atau nilai thitung > ttabel (5,286 > 1,980) sedangkan variabel Kedisiplinan terhadap Kualitas Pelayanan nilai standarzide coeficients beta adalah 0.318, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti signifikan (sig < 0,05) atau nilai thitung > ttabel (4,071 > 1,980) dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Komitmen dan Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

**Tabel 2 Struktur II**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 1.244      | .440                      |      | 2.826 | .006 |
|       | Komitmen (X1)               | .427       | .081                      | .413 | 5.286 | .000 |
|       | Kedisiplinan (X2)           | .297       | .073                      | .318 | 4.071 | .000 |
|       | Kualitas Pelayanan (Y1)     | .028       | .060                      | .213 | 3.465 | .001 |

a. Dependent Variable Kinerja (Y2)

Sumber :Data Primer setelah diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan Komitemn terhadap Kinerja nilai standarzide coeficients beta adalah 0.803 dengan tingkat signifikansi 0,005 yang berarti signifikan (sig < 0,05) atau nilai

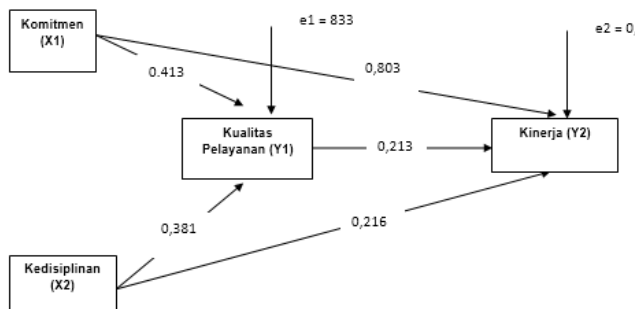
thitung > ttabel (3,336 > 1,980) dan variabel Kedisiplinan terhadap Kinerja nilai standarzide coefficients beta adalah 0,216, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti signifikan (sig < 0,05) atau nilai thitung > ttabel (3,105 > 1,980), sedangkan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja nilai standarzide coefficients beta adalah 0.213, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti signifikan (sig < 0,05) atau nilai thitung > ttabel (3,465 > 1,980) dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Komitmen, Kedisiplinan dan Kualiatas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

**Tabel 3**  
**Hipotesis**

| Koefisien Jalur           | Standardized Coefficient    | Terhitung | Kesimpulan  |
|---------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|
| X1 terhadap Y1            | 0.413                       | 5,286     | H1 diterima |
| X2 terhadap Y1            | 0,318                       | 4,071     | H2 diterima |
| X1 terhadap Y2            | 0.803                       | 3,336     | H3 diterima |
| X2 terhadap Y2            | 0.216                       | 3,105     | H4 diterima |
| Y1 terhadap Y2            | 0,213                       | 3,465     | H5 diterima |
| X1 terhadap Y1 melalui Y2 | 0,413x<br>0,213 =<br>0,087  | 2,876     | H6 diterima |
| X2 terhadap Y1 melalui Y2 | 0,318 x<br>0,213 =<br>0,067 | 2,709     | H7 diterima |

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2021

Pengaruh ( Y1) ke ( Y2) merupakan partial mediation ataupun full mediation, diuraikan sebagai berikut :



**Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Adapun besarnya nilai determinase model I dan model II pada masing-masing varibel dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Determinasi Model I**  
**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .653 <sup>a</sup> | .606     | .694              | .764                       |

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan (X2), Komitmen (X1)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Besarnya angka R Square pada model Sub Struktural I sebesar 0,606 menunjukkan bahwa Komitmen dan Kedisiplinan mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 60.6% dan sisanya 39.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau diluat dari objek Penelitian

**Tabel 6**  
**Uji Koefisien Determinasi Model II**  
**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .711 <sup>a</sup> | .725     | .791              | .855                       |

a. Predictors: (Constant), MBS (Y1), KOMPETENSI PROFESIONAL (X2), KEPALA SEKOLAH (X1)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

besarnya angka R Square pada model Sub Struktural II sebesar 0,770 menunjukkan Komitmen dan Kedisiplinan dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kinerja sebesar 77.0% dan sisanya 23,0% variabel lain yang tidak diteliti atau diluat dari objek Penelitian

**3. Pembahasan**

**Pengaruh Komitmen terhadap kualitas pelayanan**

Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana besarnya Nilai thitung 3,336 > ttabel 1,980 dengan nilai signifikansi 0,001, Hal ini menunjukkan bahwa semakin

tinggi Komitmen maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin meningkat, begitupun juga sebaliknya apabila rendah Komitmen maka Kualitas Pelayanan juga akan rendah

Sumber daya manusia merupakan merupakan sumber daya yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi. Suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dari dibandingkan dengan organisasi lainnya, dan komitmen merupakan bentuk dari implementasi dari kualitas sumber daya manusia. Dimana komitmen adalah bagaimana keinginan yang kuat untuk tetap sebagai bagian dari suatu organisasi atau tertanam pada jiwanya untuk menjadikan organisasinya sebagai bagian dari hidupnya sehingga timbul suatu loyalitas dalam organisasi .

Dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dalam suatu proses yang berkelanjutan sehingga timbul suatu keinginan yang kuat untuk bagaimana menjaga organisasi untuk senantiasa memberikan suatu kualitas layanan pada masyarakat, begitupun juga dengan komitmen yang tinggi pada setiap pegawai maka akan berdampak pada semakin adanya pelayanan yang berkualitas pada masyarakat.

Tentang komitmen kerja yang islami adalah bagaimana kemauan suatu pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dalam aturan islam, oleh karena itu dengan adanya komitmen yang islami tentu kita sebagai pegawai selalu tertanam pada jiwa kita suatu kepercayaan bahwa dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan suatu ibadah

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian M Eliza (2020), ES Lie (2016), L Setiawati dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan begitupun juga komitmen pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kinerja.

### **Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Kabupaten

Mamuju, dimana besarnya Nilai thitung  $3,336 > t_{tabel} 1,980$  dengan nilai signifikansi  $0,001$ , Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kedisiplinan maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin meningkat, begitupun juga sebaliknya apabila rendah Kedisiplinan maka Kualitas Pelayanan juga akan rendah

Pengaruh kedisiplinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi bagaimana suatu pegawai punya suatu tanggung jawab yang tinggi untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang merupakan harapan bagi semua orang, dan kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting. Semakin baik disiplin pegawai pada sebuah lembaga pemerintahan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Sebaliknya, tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi sebuah lembaga pemerintahan mencapai hasil yang optimal.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah, kerja, dan terwujudnya tujuan lembaga pemerintahan, pegawai, serta masyarakat pada umumnya. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya, studinya biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi. Seorang yang sehat dan kuat biasanya mempunyai disiplin yang baik, dalam arti ia mempunyai keteraturan di dalam menjaga dirinya, teratur kerja, teratur makan, tertib olahraga dan tertib dalam segala hal. Kekurangan disiplin dalam manajemen suatu lembaga pemerintahan juga dapat mengakibatkan kerugian sehingga berdampak pada pencaaian tujuan organisasi.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Agustina Lahun Nyangun (2017) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kabupaten Kutai Barat, dan hasil penelitian Sasmita Iuminata (2015) Tentang Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat dimana hasil penelitiannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel disiplin kerja pegawai terhadap variabel peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat. Selanjutnya hasil penelitian Yogi

Yumanto (2016) dimana kualitas pelayanan dan variabel disiplin kerja karyawan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di PT Askes Kediri.

Program pendidikan dan latihan dalam rangka meningkatkan kedisiplinan pegawai hasilnya tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Kadang-kadang perilaku pegawai melanggar sesuatu, atau memperlihatkan kinerja yang tidak dapat di terima. Dalam kondisi seperti ini, maka disiplin menjadi penting. Disiplin adalah kegiatan manajemen yang mendorong ketaatan terhadap standar kerja dalam suatu lembaga pemerintahan. Dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah disiplin sering di definisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Apapun bentuk kegiatan itu, jika di laksanakan dengan tepat waktu. Demikian pula dengan ketetapan tempat, jika di laksanakan dengan konsekuen, maka predikat disiplin tersebut telah merasuk kedalam jiwa seseorang. Hal inilah yang akan mendorong pegawai untuk senantiasa standar pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

### **Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja**

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana besarnya Nilai thitung  $3,336 > t_{tabel} 1,980$  dengan nilai signifikansi  $0,001$ . Hal ini menunjukkan bahwa apabila tinggi tingkat Komitmen maka akan semakin baik Kinerja, begitupun juga sebaliknya apabila rendah tingkat Komitmen pada tenaga kesehatan maka Kinerja juga akan semakin rendah.

Komitmen merupakan suatu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai karena dengan komitmen yang tinggi berarti pegawai akan selalu mempunyai rasa memiliki terhadap tempat kerjanya. Dan lembaga pemerintahan tentu dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Karena dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas tentu akan mendorong sumber daya manusia berperilaku dalam peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas tersebut ditunjukkan dengan adanya komitmen dalam organisasi (Kristine, 2017).

Komitmen organisasi merupakan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Komitmen dipandang sebagai keadaan dimana seorang pegawai sejalan pada tujuan organisasi (Novita et al., 2016). Komitmen yang tinggi membuat pegawai menjadi lebih setia dan bekerja keras untuk mencapai tujuan serta kemajuan organisasi. Dan menurut Taurisa, (2012), komitmen merupakan suatu bentuk dalam memberikan kepuasan dalam pekerjaan yang didukung oleh timbal balik dalam suatu organisasi.

Penelitian relevan dengan penelitian oleh Tranggono & Kartika, (2008), Pamungkas, (2014), Susanti dan Palupiningdyah, (2016), Kristine, (2017) dan Haris, (2017) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen mampu meningkatkan kualitas kinerja pada organisasi. komitmen organisasi menjadi faktor utama, dimana karyawan dituntut memiliki kesediaan diri untuk sejalan dan sesuai dengan tujuan organisasi. Adanya komitmen tersebut mampu menghasilkan rasa puas dalam bekerja dengan didukung timbal balik yang diberikan organisasi kepada pegawai dan mampu mendorong pegawai dalam peningkatan kinerja

### **Pengaruh Kedisiplinan Terhadap kinerja**

Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana besarnya Nilai thitung  $3,336 > t_{tabel} 1,980$  dengan nilai signifikansi  $0,001$ . Hal ini menunjukkan bahwa tinggi Kedisiplinan maka akan semakin tinggi Kinerja, begitupun juga sebaliknya apabila rendah Kedisiplinan maka Kinerja pegawai juga akan semakin rendah.

Kedisiplinan pegawai sangat menentukan dalam meningkatkan kinerjanya, karena tanpa kedisiplinan yang tinggi tentu secara otomatis maka akan sangat mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai bagian dari tanggungjawabnya. Maka untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu memberperhatian terhadap disiplin kerja dengan memberikan dorongan berupa apresiasi kepada seluruh pegawai agar dapat lebih aktif, inovatif, dan kreatif lagi dalam bekerja serta dengan meningkatkan disiplin kerja pada setiap diri pegawai diharapkan pegawai memiliki kesadaran dan rasa untuk tanggung jawab terhadap pekerjaannya

sehingga dapat dijauhkan dari tindakan – tindakan yang menyimpang aturan kerja.

Selain itu perlu diperhatikan oleh pimpinan dan pegawainya lainnya yaitu mengenai kedisiplinan para pegawai pimpinan harus lebih meningkatkan pemberian sanksi dan hukuman yang jelas agar ditakuti oleh pegawai dan pegawai tidak akan melakukan tindak yang tidak disiplin sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Hal ini relevan dengan hasil penelitian Ifra (2018), AB Puwanto dan O Trianto dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan seseorang maka semakin tinggi untuk tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan dan mentaati segala peraturan yang berlaku serta kualitas pelayanan akan semakin baik pula sehingga kinerja organisasi akan semakin baik dan akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kinerja**

Dari hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana besarnya Nilai thitung  $3,465 > t_{tabel} 1,980$  dengan nilai signifikansi  $0,000$  Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kinerja pegawai juga akan semakin meningkat, begitupun juga sebaliknya apabila rendah Kualitas Pelayanan pegawai maka Kinerja juga akan rendah

#### **Pengaruh Komitmen Terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan**

Dari hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja melalui melalui Kualitas Pelayanan pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana nilai thitung  $2,154 > t_{tabel} 1,980$ , Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat Komitmen maka akan semakin meningkatkan Kualitas Pelayanan pegawai dan akan berdampak kepada semakin meningkatnya kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju

Komitmen sangat berpengaruh terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan, dimana suatu organisasi dibentuk untuk

mencaai tujuan. Dan tujuan merupakan sesuatu yang selalu menjadi harapan setiap organisasi, dan pencapaian tujuan menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja sebagai kinerja organisasi.

Lembaga pemerintahan khususnya sebagai lembaga yang bertanggungjawab dalam memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka senantiasa dituntut memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Kemajuan teknologi dan dinamika masyarakat yang semakin tinggi mendorong sumber daya manusia berperilaku dalam peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut ditunjukkan dengan adanya komitmen dalam organisasi (Kristine, 2017).

Komitmen organisasi merupakan loyalitas pegawai terhadap organisasinya. Komitmen dipandang sebagai keadaan dimana seorang pegawai sejalan pada tujuan organisasi (Novita et al., 2016). Komitmen yang tinggi membuat pegawai menjadi lebih setia dan bekerja keras untuk mencapai tujuan serta kemajuan organisasi. Hal ini juga relevan dengan pendapat Taurisa (2012) dimana dengan komitmen yang tinggi akan memberi kepuasan dalam pekerjaan yang didukung oleh timbal balik dari organisasi.

Oleh karena itu komitmen dan kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator dalam penilaian kinerja. Dengan komitmen yang tinggi tentu dapat memperbaiki bagaimanapun membeikan suatu kualitas pelayanan dari hasil sebuah komitmen pegawai. Dan komitmen dan kualitas pelayanan secara tidak langsung mendorong pegawai tersebut dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam sebuah organisasi.

Dan penelitian ini relevan dengan penelitian tentang komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan sebelumnya pernah dilakukan oleh Tranggono & Kartika, (2008), Pamungkas, (2014), Susanti dan Palupiningdyah, (2016), Kristine, (2017) dan Haris, (2017) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi karyawan mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada organisasi. komitmen organisasi menjadi faktor utama, dimana karyawan dituntut memiliki kesediaan diri untuk sejalan dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Adanya komitmen tersebut



mampu menghasilkan rasa puas dalam bekerja dengan didukung timbal balik yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan mampu mendorong karyawan dalam peningkatan kinerja.

Selain itu penelitian Taurisa, (2012) dan Priyatama, (2014) juga menunjukkan komitmen organisasi pada karyawan padat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan pada perusahaan. Namun sebaliknya hasil penelitian Indrayanti dan Riana, (2016) dan Novita et al., (2016) menunjukkan komitmen karyawan tidak memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas yang didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dengan komitmen secara tidak langsung sangat mempengaruhi dalam peningkatan kinerja pegawai oleh karena itu perlu suatu lembaga pemerintah untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas dalam peningkatan kinerja pegawainya adalah dengan mendorong pegawainya untuk senantiasa meningkatkan loyalitas pegawainya.

#### **Pengaruh Kedisiplinan terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan**

Dari hasil pengujian hipotesis tujuh menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan pegawai di Kabupaten Mamuju, dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1.996., Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kedisiplinan maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dan akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja pegawai di Kabupaten Mamuju

Kedisiplinan mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, dan mendorong gairah kerja dan terwujudnya tujuan organisasi, oleh karena itu kualitas pelayanan akan semakin meningkat bila adanya kedisiplinan yang tinggi yang dimiliki oleh seorang dan tentu akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja pegawai dalam sebuah organisasi.

Sejalan dengan era globalisasi serta perkembangan masyarakat yang semakin cerdas dan kritis, pemerintah dituntut akan

pelayanan publik yang baik. Masyarakat bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan jasa dan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Untuk memenuhi tuntutan pelayanan dengan kualitas yang memuaskan masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah Kabupaten Mamuju telah mengantisipasi tuntutan masyarakat tersebut dengan menciptakan suatu pelayanan yang prima pada setiap Pemerintahan di lingkungan Kabupaten Mamuju melalui peningkatan kerjanya

Kinerja juga merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide dan inovasi dari pegawai dalam rangka meningkatkan kemajuan organisasi. Kinerja pada hakekatnya merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas pokoknya dan dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja pegawai bisa bekerja dengan optimal apabila mempunyai suatu komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan kedisiplinan yang bersumber secara alami pada dirinya sehingga dapat melaksanakan kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada pada bab sebelumnya dimana kinerja merupakan suatu pencapaian tujuan yang senantiasa menjadi harapan bagi setiap organisasi dan kinerja juga merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai yang diwujudkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi, Oleh karena itu dari hasil penelitiannya ditemukan bahwa komitmen dan kedisiplinan berpengaruh langsung dalam peningkatan kinerja pegawai begitupun juga pengaruh tidak langsungnya dimana hasilnya adalah *full mediation* artinya semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasinya serta didukung dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi maka akan semakin terwujud suatu kualitas pelayanan yang baik yang akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja pegawai,

## 5. Referensi

- Abdurahman dan muhidin. 2007. Analisis korelasi, regresi, dan jalur dalam penelitian. Bandung: pustaka setia.
- Arikunto, s. (2013). Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik. Jakarta: rineka cipta
- Bambang suryoatmono, , 2007. Kursus statistika dasar. (online) <http://home.unpar.ac.id/~suryoatm/kursus%20statistika%20dasar.pdf> [ 30 januari 2010].
- Creswell, j. W. (2010). Research design: pendekatankualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: pt pustakapelajar.
- Ferdinand. 2011, metode penelitian manajemen pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen, edisi 3, agf books, fakultas ekonomika dan bisnis universitas diponegoro, semarang.
- Ghozali, imam. 2001. Aplikasi analisis multivariate dengan program spss. Semarang: badan peneliti universitas diponegoro
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi analisis multivariat dengan program spss. Semarang : badan penerbit universitas diponegoro
- Juliantara, i. Gede rudi, dan putu ery setiawan. 2017. "kemudahan pengisian spt, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wpop di kpp pratama denpasar timur." E- jurnal akuntansi universitas udayana.
- Indriantoro, nur., bambang supomo, 2009. Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen, edisi pertama. Yogyakarta : bpfe yogyakarta.
- Kerlinger. 2006. Asas–asas penelitian behaviour. Edisi 3, cetakan 7. Yogyakarta: gajah mada university press
- moenir, h. A. S. 2002. "manajemen pelayanan umum di indonesia." Manajemen pelayanan umum di indonesia.
- Mangkunegara, 2009. Manajemen sumber daya manusia. Remaja rosdakarya. Bandung
- Mas'ud hasan abdul qohar. 2004. Kamus ilmu populer. Jakarta: bintang pelajar.
- Mathis, robert I dan john h. Jackson, 2013. Manajemen sumber daya manusia. Buku 1, alih bahasa: jimmy sadeli dan bayu. Prawira hie, salemba empat. Jakarta
- Nur indriantoro, , 2002, " metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen, edisi pertama, yogyakarta : bpfe.
- Prasetyo, bambang, lina miftahul jannah, metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi, jakarta: pt raja grafindo persada, 2008.
- Priyatno, 2008, mandiri belajar spss - bagi mahasiswa dan umum, yogyakarta: mediakom
- Rukaya, jamil thalib, hasmin tamsah, 2019 yang menyatakan bahwa kualitas sdm berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada kantor kesyahbandaran utama makassar.
- Sekaran. (2011). Metode penelitian untuk bisni (buku 2 edisi 4). Jakarta: salemba empat.
- Soejono. 2000. Kamus besar sosiologi. Jakarta. Rajawali.
- Sugiyono. 2001. Perilaku pembelian konsumen dan komunikasi pemasaran. Rosda: bandung
- Sugiyono, 2009, metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d, bandung : alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono dan wibowo, eri. 2004. Statistika penelitian. Penerbit alfabeta. Bandung

Silalahi.2009. Metode penelitian sosial. Bandung:  
pt. Refika aditama

T. H juliantara, i. Gede rudi, dan putu ery  
setiawan. 2017. "kemudahan pengisian spt,  
pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan  
pada kepatuhan wpop di kpp pratama  
denpasar timur." E- jurnal akuntansi  
universitas udayana.

Moenir, h. A. S. 2010. "manajemen pelayanan  
umum di indonesia." Manajemen pelayanan  
umum di indonesia.

Sembiring, yan riska venata, priyo adi  
nugroho, dan istianto istianto. 2013. "kajian  
penggunaan mikroorganisme tanah untuk  
meningkatkan efisiensi pemupukan pada  
tanaman karet." Warta perkaretan.

Yogi yunanto, 2017, disiplin guru berpengaruh  
positif dan signifikan terhadap prestasi  
belajar siswa sma negeri 1 sungguminasa  
gowa makassar

Wibowo. 2007. Manajemen kinerja. Jakarta: pt.  
Raja grafindo parsada