

**PENGARUH KOMPENSASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN MELALUI MOTIVASI KERJA  
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KELURAHAN SE-  
KECAMATAN BANTAENG  
DI KABUPATEN BANTAENG**

*The Effect of Compensation and Discipline of Work On Quality Of  
Service Through Work Motivation Of State Civilians (Asn) Sub-  
District Bantaeng In Bantaeng Regency*

**Ridwan**

Manajemen, PPs STIE Amkop  
Email: [ridwan181073@gmail.com](mailto:ridwan181073@gmail.com)

**Baharuddin**

Manajemen, PPs STIE Amkop  
Email: [baharuddin@stieamkop.ac.id](mailto:baharuddin@stieamkop.ac.id)

**Mansur Azis**

Manajemen, PPs STIE Amkop  
Email: [maco.azis@gmail.com](mailto:maco.azis@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng Di Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini dilakukan terhadap Aparatur sipil Negara (ASN) yaitu Pegawai negeri sipil Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng dengan jumlah aparat yang diteliti sebanyak 107. Pengumpulan data menggunakan kuesioner lalu data tersebut diuji tingkat validitas dan reliabilitas. Kemudian, analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dengan bantuan Komputer menggunakan program SPSS Versi 16.0. Hasilnya adalah:(1) Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng, (2) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng, (3) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng, (4) Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng, (5) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng, (6) Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng, dan (7) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng

Kata Kunci : Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan.

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the Effect of Compensation and Work Discipline on Service Quality through the Motivation of the Work of the State Civil Apparatus (ASN) of the Sub-District of Bantaeng District in Bantaeng Regency This research was conducted on the State Civil Apparatus (ASN), namely the Civil Servants of the District of Bantaeng in Bantaeng Regency with a total of 107 officers examined. Data collection using a questionnaire then the data were tested for validity and reliability. Then, data analysis and hypothesis testing using path analysis with the help of computers using the SPSS Version 16.0 program. The results are: (1) Compensation has a positive and significant effect on the motivation of ASN work in the Subdistrict of Bantaeng Subdistrict in Bantaeng District, (2) Work discipline has a positive and significant effect on the motivation of ASN work in Bantaeng Sub-District in Bantaeng District, (3) Motivation positive and significant effect on the service quality of the ASN work in the Sub-District of Bantaeng Subdistrict in Bantaeng Regency, (4) Compensation has a positive and significant effect on the quality of ASN services in the Subdistrict of Bantaeng District in Bantaeng District, (5) Work discipline has a positive and significant effect on quality the services of the ASN in the Subdistrict of Bantaeng Subdistrict in Bantaeng Regency, (6) Compensation has a positive and significant effect on service quality through the motivation of ASN work in the Subdistrict of Bantaeng District in Bantaeng Regency, and (7) Work discipline has a positive and significant effect on service quality through motivation USN sub-district work Bantaeng in Bantaeng Regency*

**Keywords:** Compensation, Work Discipline, Motivation, Service Quality

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Karena fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan. Dalam jangka panjang, pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pemerintah memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Namun pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan seperti dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada, inilah permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan. dan masih banyak juga terdengar keluhan dari masyarakat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, meliputi :

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik pada Disnaker merupakan salah satu masalah yang sering timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena selalu ditemukan penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut. Sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, dan tertutup. Juga kepatuhan pegawai pelayanan terhadap standar minimum pelayanan publik masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah.

2. Birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga timbul biaya pelayanan yang tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang dan perlakuan diskriminatif yang dirasakan masyarakat.
3. Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Kode perilaku petugas pelaksana pelayanan publik (*code of conduct for public servants*) belum di atur secara jelas dan tegas dalam sistem pelayanan, seperti sikap pegawai dalam bekerja.
4. Tidak adanya kepastian.  
Dalam memberikan pelayanan publik, Disnaker tidak memberikan kepastian, baik dari waktu dan biaya yang dibutuhkan. Dengan ketidak ada pastian inilah maka aparat pemerintah sering melakukan KKN.

Kompensasi dapat menjadi motivasi kerja seseorang untuk bekerja dan berpengaruh terhadap moral maupun disiplin para karyawan, maka setiap perusahaan atau instansi manapun dapat memberikan kompensasi yang seimbang dengan beban kerja yang dipikul oleh para pegawai.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompensasi, Kedisiplinan Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng Di Kabupaten Bantaeng.

Rumusan permasalahan berdasarkan latar belakang diatas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap motivasi ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
5. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

6. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
7. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum  
Untuk menganalisis kompensasi, disiplin kerja, dan motivasi terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
2. Tujuan khusus
  - 1) Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
  - 2) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
  - 3) Untuk menganalisis pengaruh kompensasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
  - 4) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
  - 5) Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
  - 6) Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
  - 7) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

## **KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. Adapun dalam definisi strategis, Garvin dan Davis dalam Sinambela (2011) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang

mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2014) yaitu :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan merujuk pada penilaian dari pelanggan tentang poin penting pelayanan adalah yang memberikan pelayanan atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menunjukkan tuntutan terhadap pelayanan optimal, masyarakat tidak lagi hanya membutuhkan produk yang berkualitas tetapi juga lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Dengan demikian, dalam menentukan strategi dan strategi pelayanan, instansi harus berdasarkan pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan perspektif kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004).

### **Kompensasi**

Kompensasi yang dimaksud didalam penelitian ini adalah balas jasa (*reward*) baik *dari* organisasi atau instansi terhadap pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan pegawai kepada organisasi atau instansi. Kompensasi menurut hasibuan (2013) yaitu: semua pendapatan yang berwujud uang, baik secara langsung ataupun tidak langsung yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bayaran atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Menurut Marwansyah (2016) Kompensasi adalah penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan, sebagai balasan atau kontribusi/jasanya terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Wibowo (2016) menambahkan bahwa Kompensasi adalah jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya.

### **Disiplin Kerja**

Kedisiplinan adalah tindakan sadar dan keinginan untuk mengikuti peraturan dalam organisasi. Oleh karena itu disiplin merupakan sarana dalam mencapai tujuan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari pengelolaan yang sangat penting. Disiplin dapat dimaknai juga sebagai sarana untuk mendidik dan melatih orang-orang terhadap peraturan- agar patuh dan dapat berjalan dengan tertib dan teratur di organisasi.

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap menghargai, menghormati, taat dan patuh terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tidak tertulis maupun tertulis serta dapat dijalankan dan tidak menghindar untuk menerima hukuman apabila melanggar aturan dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryono, 2003). Pengertian lain dari disiplin, yang dikemukakan oleh Simamora (2004) yaitu prosedur yang mengoreksi atau menghukum karena melanggar peraturan atau prosedur.

### **Motivasi Kerja**

Motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan menstimulasi seseorang untuk melakukan beberapa kegiatan demi tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang dimaksud adalah yang jika berhasil dicapai akan memberikan kepuasan atau terpenuhinya kebutuhannya. (Munandar, 2001).

Dalam penelitian terbaru, motivasi didefinisikan oleh Saraswathi (2011) sebagai kesediaan untuk mengerahkan tingkat tinggi usaha, menuju tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual.

### **Hipotesis**

1. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
3. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
4. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
5. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
6. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
7. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian yang sifatnya kuantitatif, dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini termasuk penelitian



asosiatif yang dimana dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala/ fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) variabel, yaitu variabel bebas (independen) kompensasi dan disiplin kerja, variabel perantara (mediasi) Motivasi kerja, sedangkan variabel terikat (dependen) kualitas pelayanan .

Adapun penelitian ini dilakukan Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng, di Kabupaten Bantaeng, Provinsi Sulawesi Selatan selama 2 bulan dimulai bulan Januari s/d Februari 2019 dengan jumlah sampel sebanyak 107 orang aparat dan teknik sampling yang di gunakan adalah *total sampling*. Untuk tehnik pengumpulan datanya menggunakan angket/kuesioner dan dianalisa menggunakan analisa jalur dengan bantuan program komputer yaitu SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid (> 0,3) sedangkan pada uji reabilitas keseluruhan variabel lebih dari *cut of point* (0,6) yang artinya semua varibel adalah reliabel.

### Hasil Analisa Data Persamaan Jalur 1 Dan 2

Tabel 1  
Persamaan jalur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	8.202	2.364		3.470	.001
Kompensasi X1	.208	.103	.195	2.020	.046
Disiplin kerja.X2	.245	.102	.232	2.399	.018

a. Dependent Variable: Motivasi Y1  
*Output data, 2019*

Hasil perhitungan dari tabel 1 menunjukkan persamaan jalur 1 sebagai berikut:

$$Y1 = f(X1, X2)$$

$$Y1 = \alpha_0 + \alpha_1 X1 + \alpha_2 X2 + e1$$

$$Y1 = 8,202 + 0,208 X1 + 0,245 X2$$



Dari hasil olah data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta adalah 8,202 yang berarti total nilai dari motivasi sebesar 8,202, jika poin kompensasi (X1), dan Disiplin Kerja (X2) = 0. maka akan meningkatkan sebesar 8,202 poin. Nilai dari koefisien variabel kompetensi (X1) sebesar 0,208 yang berarti untuk setiap kenaikan 1 poin variabel kompetensi akan meningkatkan motivasi sebesar 0.208 poin. Nilai dari Koefisien disiplin kerja (X<sub>2</sub>) sebesar 0,245 artinya untuk setiap kenaikan 1 poin variabel disiplin kerja akan meningkatkan motivasi sebesar 0,245 poin. Adapun pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap motivasi aparat pada kantor kelurahan sekecamatan Bantaeng Kabupaten Bantaeng adalah variabel disiplin kerja (X2) yaitu sebesar 0,232, hal ini dikarenakan karena nilai *standardized coefficient beta* paling besar nilainya jika dibandingkan dengan variabel lainnya.

Selanjutnya adalah persamaan jalur 2 yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2  
Persamaan jalur 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.472	2.673		1.673	.097
	Kompensasi X1	.376	.113	.302	3.343	.001
	Disiplin kerja X2	.224	.112	.182	1.997	.048
	Motivasi Y1	.261	.105	.223	2.482	.015

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan.Y2  
Output data Spss, 2019

Hasil perhitungan dari tabel 2 menunjukkan persamaan jalur 2 sebagai berikut

:

$$Y_2 = f(X_1, X_2, Y_1)$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Y_1 + e_2$$

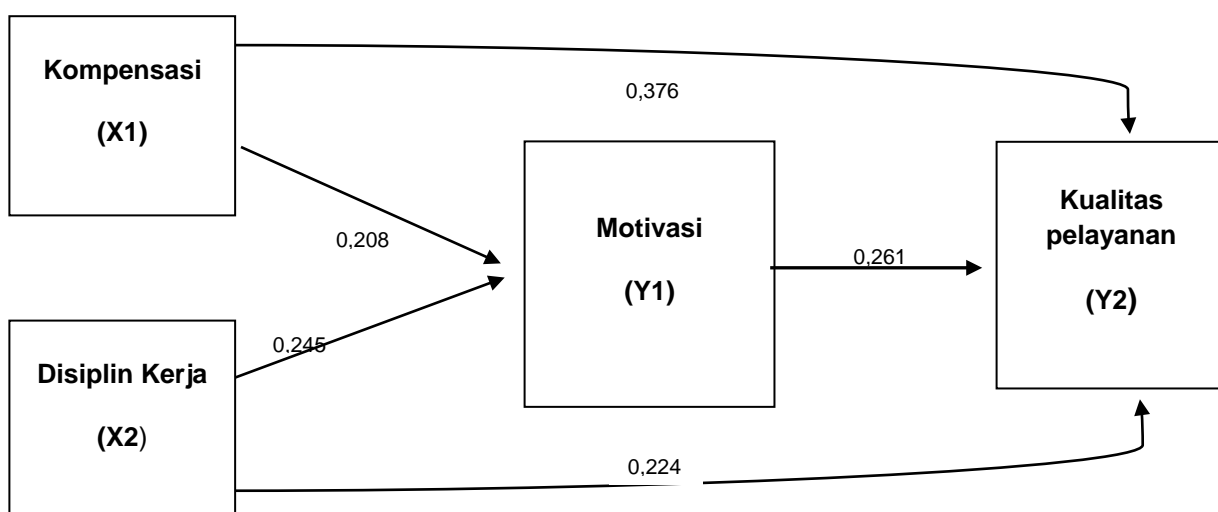
$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 (\alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + e_1) + e_2$$

$$Y_2 = 4,472 + 0,376X_1 + 0,224X_2 + 0,261Y_1$$

Nilai Konstanta adalah 4,472 yang berarti total poin kualitas pelayan sebesar 4,472, jika poin dari kompensasi (X1), disiplin kerja (X2) dan motivasi (Y1) sama dengan 0. maka poin dari kualitas pelayanan akan sebesar 4,472. Nilai koefisien dari

kompensasi (X1) sebesar 0,376 artinya setiap terjadi kenaikan 1 poin variabel kompensasi maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan sebesar 0.376 poin. Nilai Koefisien dari variabel disiplin kerja (X2) sebesar 0,224 artinya untuk setiap terjadi kenaikan 1 poin dari variabel disiplin kerja maka akan meningkatkan nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,224 poin; Nilai Koefisien dari variabel kemampuan kerja (Y1) adalah 0,261 artinya untuk setiap kenaikan 1 poin variabel motivasi maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,261 poin.

Hasil pengujian pada Tabel 1 dan 2 untuk menggambarkan pengaruh persamaan jalur 1 dan 2 serta variabel mediasi, maka dibuatlah bagan sebagai berikut:



Gambar 1  
Hasil Analisi persamaan Jalur 1 dan 2

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Tabel 3  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Keterangan	R Square	Adjusted R Square
Persamaan Jalur 1	0,120	0,103
Persamaan Jalur 2	0,268	0,247

Output data Spss v.16.0, 2019

Berdasarkan tabel 3, maka untuk dapat dihitung nilai R<sup>2</sup> total dengan cara:

- Menghitung e1 pada persamaan 1 dengan cara :  
 $(1 - R^2)^2 = (1 - 0,120)^2 = 0,774$
- Menghitung e2 pada persamaan 2 dengan cara :  
 $(1 - R^2)^2 = (1 - 0,268)^2 = 0,536$
- Total  $R^2 = 1 - (e1 \times e2) = 1 - (0,774 \times 0,536) = 1 - 0,415 = 0,585$

Untuk total R<sup>2</sup> pada persamaan jalur yang digunakan adalah 0,585 atau 58,5%. Artinya bahwa dengan persamaan ini, variabel kompensasi, disiplin kerja,

dan motivasi mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 58,5% sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

### **Hasil Uji Hipotesis**

1. *Hipotesis pertama* : Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng

Pengujian dilakukan dengan menghitung besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak Adapun hasil analisis pada tabel 4.14, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kompensasi 2,020 dengan taraf signifikan 0,046; maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  pada  $df = 107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $2,020 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,208); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
2. *Hipotesis kedua* : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Pengujian dilakukan dengan menghitung besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak Adapun hasil analisis pada tabel 4.14, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja 2,399 dengan taraf signifikan 0,018; maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  pada  $df = 107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $2,399 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Berdasarkan nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif (0,245); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.
3. *Hipotesis ketiga* : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Pengujian dilakukan dengan menghitung besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak

Adapun hasil analisis pada tabel 4.15, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi 2,482 dengan taraf signifikan 0,015; maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  pada  $df = 107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $2,482 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,261); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima, artinya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

4. *Hipotesis keempat* : Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Pengujian dilakukan dengan menghitung besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak Adapun hasil analisis pada tabel 4.15, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kompensasi 3,343 dengan taraf signifikan 0,001, maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  pada  $df = 107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $3,343 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,376); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis empat dalam penelitian ini diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

5. *Hipotesis kelima* : disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Pengujian dilakukan dengan menghitung besarnya nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak Adapun hasil analisis pada tabel 4.15, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja 1,997 dengan taraf signifikan 0,001, maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  pada  $df = 107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $1,997 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,224); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis lima dalam penelitian ini diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

6. *Hipotesis keenam* : Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Untuk mengetahui nilai dari pengaruh kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja dapat dilihat dari hasil perkalian nilai koefisien antara pengaruh kompensasi terhadap motivasi dan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan hasilnya adalah = 0,054.. dari hasil perkalian tersebut bahwa variabel motivasi tidak dapat di jadikan sebagai variabel mediasi, karena nilai koefisien yang peroleh lebih kecil daripada koefisien kompensasi terhadap kualitas layanan yaitu 0,376 ( $0,054 < 0,376$ ). Akan tetapi dikarenakan pengaruh kompensasi (X1) terhadap motivasi (Y1) dan pengaruh motivasi (Y1) terhadap kualitas layanan (Y2) adalah positif dan signifikan, maka hipotesis keenam diterima.

7. *Hipotesis ketujuh* : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng

Untuk mengetahui nilai dari pengaruh disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja dapat dilihat dari hasil perkalian nilai koefisien antara pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi dan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan hasilnya adalah = 0,064.. dari hasil perkalian tersebut bahwa variabel motivasi tidak dapat dijadikan sebagai variabel mediasi, karena nilai koefisien yang peroleh lebih kecil daripada koefisien kompensasi terhadap kualitas pelayanan yaitu 0,224 ( $0,064 < 0,224$ ). Akan tetapi dikarenakan pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap motivasi (Y1) dan pengaruh motivasi (Y1) terhadap kualitas pelayanan (Y2) adalah positif dan signifikan, maka hipotesis ketujuh diterima.

### **Pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{tabel}}$  ( $2,020 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,208); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Hasil temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yakni Heriati, H (2017) dengan judul penelitian "Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Dan Aset Daerah Kabupaten Soppeng ". Hasil penelitian menemukan bahwa: Kompensasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap motivasi karyawan, Lingkungan kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi karyawan dan Kompensasi dan Lingkungan Kerja secara bersamaan berdampak positif dan signifikan terhadap motivasi pegawai

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Motivasi**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka diperoleh nilai  $t_{\text{-tabel}}$  pada  $df=107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{\text{-hitung}}$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{-tabel}}$  ( $2,399 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Berdasarkan nilai koefisien yang menunjukkan nilai positif (0,245); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Hal ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Anggrainy, *et al* (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh. Menemukan bahwa fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Kemudian hasil penelitian juga membuktikan bahwa fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, kemudian terdapat pengaruh tidak langsung fasilitas kerja, disiplin kerja, kompensasi terhadap prestasi kerja pegawai melalui motivasi kerja pegawainya.

### **Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka diperoleh nilai  $t_{\text{-tabel}}$  pada  $df=107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{\text{-hitung}}$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{-tabel}}$  ( $2,842 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,261); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima, artinya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yakni Tubun. N (2014) dengan judul penelitian "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat". Menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel motivasi dengan variabel kualitas pelayanan pegawai Pada Kantor Kecamatan Long iram Kabupaten Kutai Barat.

### **Pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka diperoleh nilai  $t_{\text{-tabel}}$  pada  $df=107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{\text{-hitung}}$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{-tabel}}$  ( $3,242 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,376); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis empat dalam penelitian ini diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yakni Langingi, *et al* (2018).. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisis data yang diperoleh, maka hasilnya adalah bahwa ada hubungan yang kuat antara pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik.

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai  $t_{\text{-hitung}}$  variabel disiplin kerja 1,997 dengan taraf signifikan 0,001, maka diperoleh nilai  $t_{\text{-tabel}}$  pada  $df=107$  ( $df = n - k = 107 - 3$ ) yaitu sebesar 1,981. Dengan demikian, nilai  $t_{\text{-hitung}}$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{-tabel}}$  ( $1,997 > 1,981$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan nilai positif (0,224); maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis lima dalam penelitian ini diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yakni Penelitian yang dilakukan oleh Johan, B. (2017) mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur. Hasil dari penelitian menemukan bahwa hasil uji korelasi dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan publik. Dan setelah digunakan uji regresi diperoleh hasil dimana disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap terhadap kualitas pelayanan publik

### **Pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, pengaruh kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja dapat dilihat dari hasil perkalian nilai koefisien antara pengaruh kompensasi terhadap motivasi dan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan hasilnya adalah = 0,054. dari hasil perkalian tersebut bahwa variabel motivasi tidak dapat di jadikan sebagai variabel mediasi, karena nilai koefisien yang peroleh lebih kecil daripada koefisien



kompensasi terhadap kualitas layanan yaitu 0,376 ( $0,054 < 0,376$ ). Akan tetapi dikarenakan pengaruh kompensasi (X1) terhadap motivasi (Y1) dan pengaruh motivasi (Y1) terhadap kualitas layanan (Y2) adalah signifikan dan positif, maka hipotesis keenam diterima.

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dimana pengaruh disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja dapat dilihat dari hasil perkalian nilai koefisien antara pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi dan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan hasilnya adalah = 0,064.. dari hasil perkalian tersebut bahwa variabel motivasi tidak dapat dijadikan sebagai variabel mediasi, karena nilai koefisien yang diperoleh lebih kecil daripada koefisien kompensasi terhadap kualitas pelayanan yaitu 0,224 ( $0,064 < 0,224$ ). Akan tetapi dikarenakan pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap motivasi (Y1) dan pengaruh motivasi (Y1) terhadap kualitas pelayanan (Y2) adalah signifikan dan positif, maka hipotesis ketujuh diterima.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data serta pengujian semua variabel, dihasilkan suatu kesimpulan sehingga dapat menjawab perumusan masalah penelitian dan sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari variabel motivasi akan naik begitu juga sebaliknya sebagai rendah nilai dari variabel kompensasi maka akan menurunkan nilai dari motivasi kerja.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel disiplin kerja maka nilai dari variabel motivasi juga akan naik begitu juga sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel disiplin kerja maka nilai dari motivasi kerja juga akan menurun.
3. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel motivasi maka nilai dari variabel kualitas pelayanan juga akan tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel motivasi maka nilai dari kualitas pelayanan juga akan menurun.
4. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari variabel kualitas pelayanan juga akan tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari kualitas pelayanan juga akan menurun.

5. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel disiplin kerja maka nilai dari variabel kualitas pelayanan juga akan tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel disiplin kerja maka nilai dari variabel kualitas pelayanan juga akan menurun. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari variabel kualitas pelayanan juga akan tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari kualitas pelayanan juga akan menurun.
6. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari variabel kualitas pelayanan melalui motivasi pelayanan juga akan tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel kompensasi maka nilai dari kualitas pelayanan melalui motivasi juga akan menurun.
7. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja ASN Sekelurahan Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Artinya semakin tinggi nilai dari variabel disiplin kerja maka nilai dari variabel kualitas pelayanan melalui motivasi pelayanan juga akan tinggi, begitupun sebaliknya semakin rendah nilai dari variabel disiplin kerja maka nilai dari kualitas pelayanan melalui motivasi juga akan menurun.

Sedangkan nilai dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai 0,585 atau 58,5%. Artinya variabel kompensasi, disiplin kerja, dan motivasi mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 58,5% sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **REFERENSI**

Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. 2018. Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 1-10.

Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Heriati, H. 2017. Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Dan Aset Daerah Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 24-29.

- Johan, B. 2017. Pagaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur.
- Langingi, E., PANGKEY, M., & LONDA, V. (2018). Pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 4(60).
- Marwansyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Dua. Cetakan keempat. Bandung: CV Alfabeta.
- Munandar, A. S. 2011. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nasution, 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Saraswati, Y. D. 2014. Preferensi Faktor-Faktor Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. Karya ilmiah. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-8.
- Tubun, N. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. *Prediksi*, 3(1), 310-315.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima. PT. Rajagrafindo Persada Jakarta.