



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 1952-1957

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Disiplin, Kualitas Pelayanan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Bupati Karo

Amos Delviero Manullang, Sondang N.B. Marbun², Junika Napitupulu³

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Methodist Indonesia

amosmanullang666@gmail.com sondangnibulanmarbun@gmail.com junica.nptu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 89 responden. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa secara parsial variabel disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,550 menunjukkan bahwa 55% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan efektivitas manajemen sumber daya manusia di instansi pemerintah.

Kata kunci: *Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Pengembangan SDM, Kinerja Pegawai*

1. Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik itu di sektor publik maupun swasta. Kinerja yang optimal dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja pegawai menjadi prioritas bagi Kantor Bupati Karo. Kinerja pegawai pemerintah, khususnya di Kantor Bupati Karo, adalah indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Kinerja yang baik tidak hanya mendukung pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, terdapat beberapa faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yaitu disiplin, kualitas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia (SDM).

Disiplin kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai di suatu organisasi. Disiplin mencerminkan sejauh mana pegawai mematuhi aturan, kebijakan, dan standar kerja yang telah ditetapkan. Pegawai yang disiplin cenderung memiliki keteraturan dalam menjalankan tugas, datang tepat waktu, dan menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu. Penerapan disiplin yang konsisten melalui pengawasan, pelatihan, dan pemberian sanksi yang adil sangat diperlukan. Selain itu, penghargaan kepada pegawai yang disiplin juga mampu memotivasi mereka untuk terus meningkatkan kinerjanya, menciptakan budaya kerja yang positif dan berkelanjutan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Ketika pegawai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, seperti bersikap ramah, responsif, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik, hal ini mencerminkan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas secara profesional. Organisasi perlu mendukung pegawai dengan pelatihan yang tepat, fasilitas kerja memadai, dan budaya kerja yang mendukung. Dukungan ini memastikan pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal, sehingga kinerja mereka meningkat dan tujuan organisasi tercapai.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai. Program pengembangan seperti pelatihan, pendidikan lanjutan, dan peningkatan keterampilan kerja membantu pegawai memperluas pengetahuan, kemampuan, dan kompetensinya. Pegawai yang memiliki keterampilan yang lebih baik cenderung lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas, menghasilkan kualitas kerja

yang lebih tinggi, dan mampu beradaptasi dengan perubahan di tempat kerja. Selain itu, pengembangan SDM juga meningkatkan motivasi kerja, karena pegawai merasa dihargai dan didukung oleh organisasi. Hal ini menciptakan loyalitas yang lebih kuat, mengurangi *turnover*, dan mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. investasi dalam pengembangan SDM adalah langkah penting untuk memastikan keberhasilan individu maupun organisasi secara keseluruhan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil di Kantor Bupati Karo yang berjumlah 89 orang. Karena jumlahnya tidak terlalu besar, maka digunakan metode total sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Hasil dan Diskusi

4.1 Uji Normalitas

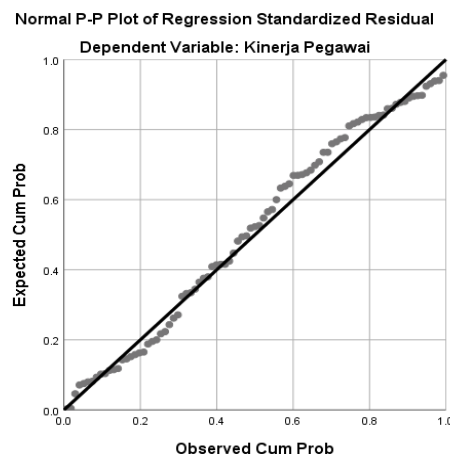
Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis statistic dengan uji kolmogrov-smirnov, grafik normal *probability plot*, dan grafik uji histogram, dapat dilihat pada uraian penjelasan dibawah:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.11582186
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.053
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Olahan Data SPSS (2025)

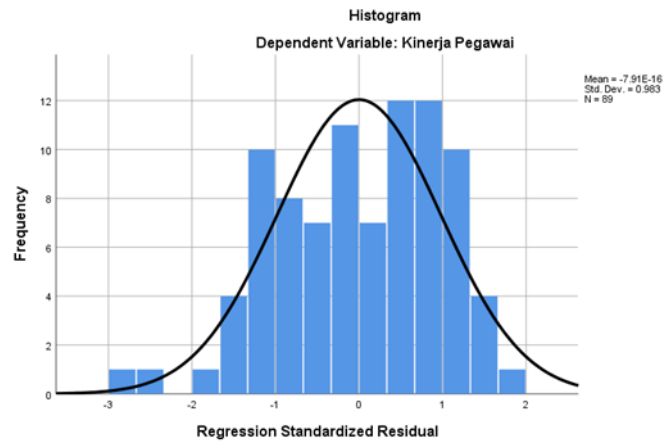
Pada tabel 1 diatas, diperoleh nilai *Asym. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.



Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Gambar 1 Normalitas *Probability Plot of Regression*

Pada gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dekat pada garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Gambar 2 Grafik Histogram

Pada gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2 Uji Multikolinieritas

Hasil untuk pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Hasil Pengujian Multikolinieritas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.046	.180		
	Disiplin	.281	.032	.955	1.047
	Kualitas Pelayanan	.068	.030	.953	1.049
	Pengembangan Sumber Daya Manusia	.131	.029	.983	1.017

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Pada tabel 2 diatas diperoleh nilai VIF variabel Disiplin sebesar 1,047, Kualitas Pelayanan sebesar 1,049, dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 1,017, seluruh nilai VIF variabel bebas < 10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

4.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil untuk pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

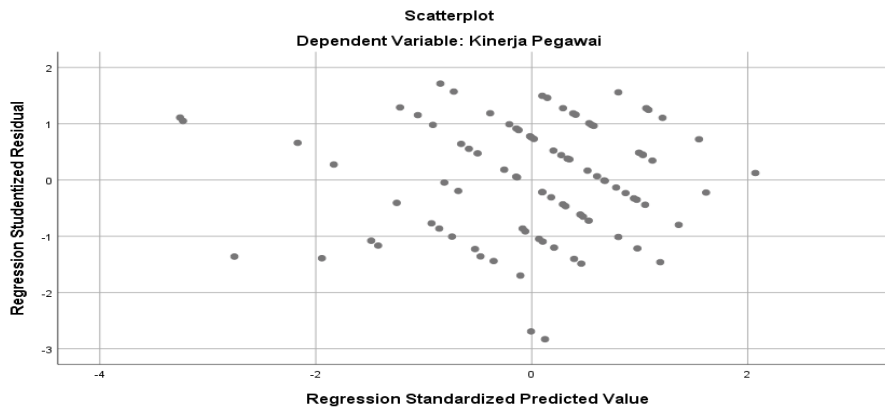
Tabel 3 Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.247	.097		2.546	.013
	Disiplin	-.022	.017	-.141	-1.295	.199
	Kualitas Pelayanan	-.002	.016	-.014	-.127	.899
	Pengembangan Sumber Daya Manusia	-.016	.016	-.114	-1.059	.293

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Dari tabel 3 di atas diperoleh nilai sig. variabel Disiplin sebesar 0,199, Kualitas Pelayanan sebesar 0,899 dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebesar 0,293, seluruh nilai sig > 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini memenuhi uji persyaratan gejala heterokedastisitas.



Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Gambar 3 Pengujian Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan gambar 3 diatas, hasil output gambar secara scatterplot, didapat titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas diatas tidak terjadi heterokedastisitas.

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.046	.180		11.353	.000
	Disiplin	.281	.032	.644	8.796	.000
	Kualitas Pelayanan	.068	.030	.164	2.241	.028
	Pengembangan Sumber Daya Manusia	.131	.029	.328	4.545	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Pada tabel 4 diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = 2,046 + 0,281 X_1 + 0,068 X_2 + 0,131 X_3$$

Berdasarkan pada penjelasan persamaan diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 2,046 artinya jika nilai variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia adalah nol, maka nilai kinerja pegawai akan bernilai sebesar 2,046.
2. Koefisien regresi untuk variabel disiplin (X_1) sebesar 0,281 artinya bahwa jika disiplin meningkat sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,281 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,068 artinya bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,068 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.
4. Koefisien regresi untuk variabel pengembangan sumber daya manusia (X_3) sebesar 0,131 artinya bahwa jika pengembangan sumber daya manusia meningkat sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,131 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Taebel 5 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.046	.180		11.353	.000
	Disiplin	.281	.032	.644	8.796	.000
	Kualitas Pelayanan	.068	.030	.164	2.241	.028

	Pengembangan Sumber Daya Manusia	.131	.029	.328	4.545	.000
--	----------------------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa pengaruh setiap variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pada variabel disiplin (X_1) terlihat bahwa nilai t_{hitung} (8,796) > t_{tabel} (1,988) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo.
2. Pada variabel kualitas pelayanan (X_2) terlihat bahwa nilai t_{hitung} (2,241) > t_{tabel} (1,988) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo.
3. Pada variabel pengembangan sumber daya manusia (X_3) terlihat bahwa nilai t_{hitung} (4,545) > t_{tabel} (1,988) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo.

4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Silmultan (Uji F)

Tabel 6 Hasil Pengujian Silmutan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.536	3	.512	36.864	.000 ^b
	Residual	1.180	85	.014		
	Total	2.716	88			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai
 b. Predictors: (Constant), Pengembangan Sumber Daya Manusia, Disiplin, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Pada tabel 6 diatas diperoleh nilai F hitung sebesar $54,657 > F$ tabel 2,87 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan Disiplin, kualitas Pelayanan, dan Pengembangan Sumber Daya Manusia secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.550	.117848055256824

a. Predictors: (Constant), Pengembangan Sumber Daya Manusia, Disiplin, Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil penelitian 2025 (data diolah dengan SPSS 25)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,550 artinya pengaruh Disiplin kuliatas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai sebesar 55% , sedangkan sisanya 45% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

Adapun kesimpulan hasil yang didapatkan dari menyelesaikan seluruh pengujian yaitu Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin, kualitas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bupati Karo, maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,550/55%, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh disiplin, kualitas pelayanan dan pengembangan sumber

daya manusia. Kinerja pegawai sebesar 55% sisanya 45% dipengaruhi oleh variable atau factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Referensi

1. Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
2. Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
3. Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
4. Mangkunegara, A. A. P. (2018). *Perencanaan & Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
5. Rivai, V. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Grafindo Persada.
6. Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
7. Taufiqurokhman, & Satsipi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: PT UMJ Press..