



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan

Friskila¹, Andi Irfan², Hasiah³

¹⁻³Fakultas Manajemen, STIM-LPI Makassar

Email: fegifriskila@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality and motivation on employee performance at the Education Office of South Sulawesi Province. The study employed a quantitative approach with a causal associative research design. The population consisted of 120 employees, with a sample of 92 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Data analysis was conducted using validity testing, reliability testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2) with the assistance of SPSS version 27.0. The results of the study indicate that the multiple linear regression equation is $Y = 2.948 + 0.614X_1 + 0.651X_2$, demonstrating that service quality and motivation have a positive effect on employee performance. The partial test (t-test) shows that service quality has a positive and significant effect on employee performance, with a calculated t-value of 5.834 and a significance value of 0.000 (< 0.05). Motivation also has a positive and significant effect on employee performance, with a calculated t-value of 5.086 and a significance value of 0.000 (< 0.05). The simultaneous test (F-test) shows an F-value of 160.116 with a significance value of 0.000 (< 0.05), indicating that service quality and motivation simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. The coefficient of determination test shows $R = 0.885$, $R\text{ Square} = 0.783$, and $\text{Adjusted } R\text{ Square} = 0.778$, meaning that 78.3% of the variation in employee performance can be explained by service quality and motivation, while the remaining 21.7% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: Service Quality, Motivation, Employee Performance, Multiple Linear Regression.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian ini berjumlah 120 pegawai dengan sampel sebanyak 92 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS 27.0. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda $Y = 2,948 + 0,614X_1 + 0,651X_2$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung = 5,834 dan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$). Motivasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung = 5,086 dan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$). Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung = 160,116 dengan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$), sehingga kualitas pelayanan dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai $R = 0,885$, $R\text{ Square} = 0,783$, dan $\text{Adjusted } R\text{ Square} = 0,778$, yang berarti sebesar 78,3% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan

oleh kualitas pelayanan dan motivasi, sedangkan 21,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Motivasi, Kinerja Pegawai, Regresi Linear Berganda.*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai pada instansi pemerintah merupakan elemen kunci dalam menentukan kualitas layanan publik. Pada sektor pendidikan, kualitas kinerja pegawai menjadi semakin krusial karena keberhasilan program dan pelayanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh efektivitas aparatur yang bekerja di dalamnya. Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan program pendidikan, mengelola layanan administrasi, melakukan pembinaan satuan pendidikan, serta memastikan kebijakan pemerintah dapat terlaksana pada level operasional. Namun, dalam praktiknya, tantangan mengenai kualitas pelayanan dan motivasi pegawai masih menjadi isu yang berulang.

Fenomena ini terlihat dari beberapa indikator. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2023, sektor pelayanan administrasi pendidikan masih menghadapi keluhan terkait waktu pelayanan, konsistensi prosedur, serta responsivitas pegawai dalam menangani kebutuhan masyarakat. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023 menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan hanya memperoleh skor rata-rata 78,12%, sementara dimensi ketepatan informasi berada pada skor 76,44%, yang berarti keduanya masih berada pada kategori "cukup baik" dan berpotensi untuk ditingkatkan.

Di sisi lain, aspek motivasi internal pegawai juga masih menjadi perhatian. Berdasarkan laporan internal kepegawaian tahun 2023, tingkat keterlambatan pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan masih tercatat pada angka 11–14% per bulan, sedangkan partisipasi pegawai dalam program pengembangan kompetensi masih relatif rendah, hanya sekitar 52% dari total pegawai yang mengikuti pelatihan dalam satu tahun terakhir.

Secara teoritis, penelitian ini menguji teori harapan (Expectancy Theory) oleh Vroom (1964), yang menyatakan bahwa seseorang akan terdorong untuk bekerja apabila dia yakin bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik dan kinerja tersebut akan memberikan imbalan yang bernilai. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menekankan lima dimensi layanan—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—sebagai determinan utama dalam persepsi kualitas layanan. Sementara itu, teori Herzberg membedakan motivasi menjadi dua kategori besar,

yaitu motivator (pencapaian, penghargaan, tanggung jawab) dan hygiene factors (kebijakan, supervisi, kondisi kerja).

Hasil penelitian sebelumnya juga menguatkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi merupakan determinan utama kinerja pegawai sektor publik. Penelitian oleh Rahmawati (2021) menemukan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur pada instansi pemerintah daerah. Penelitian lain oleh Sari dan Putra (2022) menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi memperkuat dampak kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Melihat kondisi empiris di Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, ditambah dengan landasan teori serta temuan penelitian sebelumnya, masih terdapat kesenjangan yang perlu diteliti secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen yakni kualitas pelayanan (X_1) dan motivasi (X_2) dengan variabel dependen, yaitu kinerja pegawai (Y). Penelitian dilaksanakan pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, Jalan Perintis Kemerdekaan Km 10, Tamalanrea Indah, Makassar. Waktu pelaksanaan dari bulan Juni 2026 sampai dengan Juli 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, baik pegawai ASN maupun tenaga kontrak, yang berjumlah 120 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 5% ($e = 0,05$), sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 92 responden.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Tangible (Bukti Fisik)
		2. Reliability (Keandalan)
		3. Responsiveness (Daya Tanggap)
		4. Assurance (Jaminan)
		5. Empathy (Empati)
2	Motivasi (X_2)	1. Faktor Pemeliharaan (<i>Hygiene</i>)
		2. Faktor Pendorong (<i>Motivator</i>)
		3. Kebutuhan Berprestasi
		4. Kebutuhan Pengembangan Diri
3	Kinerja Pegawai (Y)	1. Kualitas Kerja

No.	Variabel	Indikator
		2. Kuantitas Kerja
		3. Ketepatan Waktu
		4. Disiplin Kerja
		5. Kerja Sama
		6. Tanggung Jawab

Sumber: Diolah peneliti

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: (1) Observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan aktivitas pegawai; (2) Kuesioner, menggunakan skala Likert 5 tingkat (Sangat Setuju = 5 hingga Sangat Tidak Setuju = 1); dan (3) Dokumentasi, yaitu penelaahan dokumen-dokumen tertulis yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas (Cronbach's Alpha), analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, uji t (uji parsial), uji F (uji simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS 27.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	74	80,4
Perempuan	18	19,6
Total	92	100,0

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)	Usia
< 25 Tahun	1	1,1	< 25 Tahun
26–30 Tahun	38	41,3	26–30 Tahun
36–40 Tahun	43	46,7	36–40 Tahun
> 40 Tahun	10	10,9	> 40 Tahun
Total	92	100,0	Total

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

sit	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	19	20,7
PPPK	73	79,3
Total	92	100,0

3.2 Hasil Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P01	0,760	0,202	Valid
	P02	0,701	0,202	Valid
	P03	0,799	0,202	Valid
	P04	0,819	0,202	Valid
	P05	0,727	0,202	Valid
Motivasi	P01	0,768	0,202	Valid
	P02	0,732	0,202	Valid
	P03	0,766	0,202	Valid
	P04	0,792	0,202	Valid
Kinerja Pegawai	P01	0,779	0,202	Valid
	P02	0,798	0,202	Valid
	P03	0,694	0,202	Valid
	P04	0,722	0,202	Valid
	P05	0,802	0,202	Valid
	P06	0,779	0,202	Valid

Seluruh item pernyataan pada ketiga variabel menunjukkan nilai r-hitung lebih tinggi dari r-tabel (0,202), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,819	5	Reliabel
Motivasi (X ₂)	0,762	4	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,856	6	Reliabel

Seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.948	.791		3.727	.000
	TOTALX1	.614	.105	.496	5.834	.000
	TOTALX2	.651	.128	.433	5.086	.000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh:

$$Y = 2,948 + 0,614X_1 + 0,651X_2$$

Interpretasi:

Konstanta sebesar 2,948 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan motivasi bernilai nol, maka nilai kinerja pegawai sebesar 2,948.

Koefisien kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,614 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,614 satuan.

Koefisien motivasi (X_2) sebesar 0,651 menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,651 satuan.

3.5 Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t:

Kualitas Pelayanan (X_1): t hitung = 5,834, signifikansi = 0,000 < 0,05. Variabel X_1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. H_1 diterima.

Motivasi (X_2): t hitung = 5,086, signifikansi = 0,000 < 0,05. Variabel X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. H_2 diterima.

Nilai koefisien regresi X_2 (0,651) yang lebih besar dibandingkan X_1 (0,614) menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai relatif lebih besar dibandingkan pengaruh kualitas pelayanan.

3.6 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1614,124	2	807,062	160,116	0,000
Residual	448,604	89	5,040		
Total	2062,728	91			
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1614,124	2	807,062	160,116	0,000

Nilai F hitung = 160,116 dengan signifikansi = 0,000 < 0,05, sehingga kualitas pelayanan dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. H_3 diterima.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,885	0,783	0,778	2,24510

Nilai F hitung = 160,116 dengan signifikansi = 0,000 < 0,05, sehingga kualitas pelayanan dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. H_3 diterima.

3.7 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,885	0,783	0,778	2,24510
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,885	0,783	0,778	2,24510
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

Nilai R = 0,885 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai $R^2 = 0,783$ menunjukkan bahwa 78,3% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan motivasi, sedangkan 21,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.8 Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($t = 5,834$; sig. = 0,000). Kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. serta penelitian Suryani et al. (2023) dan Zai & Tinambunan (2021).

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($t = 5,086$; sig. = 0,000). Motivasi kerja menjadi dorongan yang membuat pegawai lebih bersemangat, meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta berupaya mencapai hasil kerja yang optimal. Hasil ini mendukung teori Robbins dan Judge serta penelitian Ruslihardy (2019), Khairani dan Nasution (2022), dan Suryani et al. (2023).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($F = 160,116$; sig. = 0,000).

Peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan motivasi kerja yang tinggi. Hasil ini konsisten dengan penelitian Poetri et al. (2020), Suryani et al. (2023), serta Zai dan Tinambunan (2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan dalam organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Motivasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga peningkatan motivasi kerja mampu mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal, disiplin, dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, kualitas pelayanan dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,783, yang berarti kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 78,3% variasi kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 21,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Rev. ed.). Bumi Aksara.
- Khairani, N., & Nasution, J. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.
- Rahmawati. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja ASN di Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Ruslihardy. (2019). Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dinas pemerintahan.
- Sari, D., & Putra, R. (2022). Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen SDM*.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, L., Kurhayadi, K., & Susniwati, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai sektor publik.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.
- Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.
- Zai, D. J., & Tinambunan, A. (2021). Motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pemerintah daerah.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.