

## PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PAUD DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANDUNG BARAT

Liah Yeni Handayani<sup>1</sup>, Yeti Rohayati<sup>2</sup>, Dedi Mulyasana<sup>3</sup>

liahyenihandayani@gmail.com<sup>1</sup>, yetirohayati@gmail.com<sup>2</sup>, dedi.mulyasana@gmail.com<sup>3</sup>

Universitas Langlangbuana

### ABSTRAK

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah efektifitas layanan rendah, yang menurut pengamatan peneliti diakibatkan oleh Motivasi dan Disiplin Kerja pegawai yang belum optimal. Atas dasar pemikiran dan pertimbangan, peneliti berkeinginan untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk penelitian tesis dengan judul “ Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey *explanatory*, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Teknis analisis yang digunakan adalah teknik statistik deskriptif yang berfungsi untuk mengelompokkan data, menggarap, menyimpulkan, memaparkan serta menyajikan hasil olahan. Hal ini bertujuan untuk melakukan pola hubungan sebab akibat antara nilai suatu variabel dengan variabel lainnya. Analisis dalam pengolahan data menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

Skor kecenderungan rata-rata untuk Motivasi (X1) sebesar 68,57%, Disiplin (X2) sebesar 66.74%, dan Efektifitas layanan (Y) sebesar 70.40% dari skor ideal sehingga variabel X1,X2, Y dikategorikan Baik/kuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas layanan dipengaruhi oleh variabel Motivasi dan Disiplin Kerja, baik secara parsial maupun simultan. **Pertama**, secara parsial Pengaruh langsung dari Motivasi terhadap Efektifitas Layanan adalah sebesar 56,40%, sedangkan pengaruh tak langsung Motivasi melalui Disiplin terhadap Efektifitas Layanan adalah sebesar 9,00%. Sehingga Total pengaruh Motivasi terhadap Efektifitas Layanan adalah sebesar 65,40%. Artinya dengan mempertimbangkan variabel Motivasi dalam model struktural akan meningkatkan Efektifitas Layanan sebesar 65,40%. **Kedua**, Pengaruh langsung dari Disiplin terhadap Efektifitas Layanan adalah sebesar 4,67%, sedangkan pengaruh tak langsung Disiplin melalui variabel Motivasi terhadap Efektifitas Layanan adalah sebesar 9%. Sehingga total pengaruh Disiplin terhadap Efektifitas Layanan adalah sebesar 13,67%. Artinya dengan mempertimbangkan Motivasi kerja dalam model struktural akan meningkatkan Efektifitas Layanan sebesar 13,67%. **Ketiga**, besarnya pengaruh total dari variabel Motivasi dan Disiplin terhadap Efektifitas Layanan ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi  $R^2=0,791$  atau sebesar 79,1%, sedangkan pengaruh luar atau kekeliruannya sebesar 21,9%. Dengan persentase koefisien determinasi yang lebih besar dari 70% maka model yang dibentuk termasuk dalam kategori Kuat.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Motivasi dan Disiplin Kerja pegawai secara empirik telah memberikan pengaruh terhadap efektifitas layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian juga menemukan bahwa efektifitas dipengaruhi oleh faktor lain yang secara akademik diakui keberadaannya.

**Kata Kunci :** Motivasi, Disiplin, Efektivitas Layanan.

### ABSTRACT

*The main problem in this study is the effectiveness of low services, which according to the observations of researchers caused by employee motivation and discipline that is not optimal. Based on thought and consideration, researchers intend to investigate further in the form of a thesis research entitled*

*"The Effect of Employee Motivation and Discipline on Service Effectiveness in the West Bandung Regency Education Office". The research method used is the explanatory survey method, which is a method that aims to test the research hypotheses that have been formulated previously. The analysis technique used is descriptive statistical techniques that function to group data, work on, conclude, explain and present the processed results. It aims to make a pattern of causal relations between the value of a variable with other variables. Analysis in data processing uses path analysis.*

*The average tendency score for Motivation (X1) is 68.57%, Discipline (X2) is 66.74%, and the Effectiveness of service (Y) is 70.40% of the ideal score so that the variables X1, X2, Y are categorized as Good / Strong. shows that the effectiveness of the service is influenced by the variable Motivation and Work Discipline, both partially and simultaneously. First, partially the direct effect of motivation on service effectiveness is 56.40%, while the indirect effect of motivation through discipline on service effectiveness is 9.00%. So that the total influence of motivation on service effectiveness is 65.40%. This means that taking into account the Motivation variable in the structural model will increase Service Effectiveness by 65.40%. Second, the direct effect of Discipline on Service Effectiveness is 4.67%, while the indirect effect of Discipline through Motivation variables on Service Effectiveness is 9%. So the total effect of Discipline on Service Effectiveness is 13.67%. This means that taking into account work motivation in the structural model will increase service effectiveness by 13.67%. Third, the magnitude of the total influence of the Motivation and Discipline variables on Service Effectiveness is shown by the magnitude of the coefficient of determination  $R^2 = 0.791$  or 79.1%, while the external influence or error is 21.9%. With the percentage coefficient of determination greater than 70%, the model formed is included in the Strong category.*

*The conclusion in this study is that Employee Motivation and Empirical Work Discipline has influenced the effectiveness of services in the West Bandung Regency Education Office, both partially and simultaneously. The results also found that effectiveness was influenced by other factors which were academically recognized..*

**Keywords :** *Motivation, Discipline, Effectiveness of Services.*

## 1. PENDAHULUAN

Pegawai Dinas Pendidikan sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena pegawai Dinas Pendidikan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah no 94 tahun 2021 yang mengatur mengenai disiplin ASN dan UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan perbasis risiko.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini

belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan. Dengan alasan itulah penulis mengambil efektivitas pelayanan sebagai variabel yang diteliti.

Sejak masa orde baru sampai saat ini, kondisi birokrasi di Indonesia terkenal sangat buruk seperti inefisiensi, penyalahgunaan wewenang, kolusi, korupsi dan nepotisme. Hal ini dibuktikan dengan adanya tuntutan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang dinilai kurang memuaskan. Masyarakat semakin jauh dari harapan memperoleh pelayanan sesuai hak yang dimiliki sebagai warga negara. Birokrasi dalam hal ini pemerintah menjadi kurang mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat.

Untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang netral kenyataannya masih menghadapi banyak rintangan, sementara masyarakat selalu menuntut efektivitas pelayanan dari pemerintah. Pegawai Dinas Pendidikan sebagai birokrat dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakan pemerintah. Pegawai Dinas Pendidikan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Maka dari itu untuk menyelenggarakan pelayanan paripurna pada masyarakat sebagai duta pemerintah yang berkaitan dengan berbagai perizinan yang dibutuhkan oleh penduduk, pegawai Dinas Pendidikan dituntut untuk mampu menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan yang telah dilimpahkan oleh pemerintah daerah dalam hal ini bupati. Karena salah satu tugas dan fungsi pokok instansi atau kedinasan adalah membantu bupati dalam menyelenggarakan pelayanan yang bersifat umum dan daerah berdasarkan pelimpahan wewenang.

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat saat ini dalam upaya reformasi pelayanan publik terus mendorong seluruh unit organisasi Pemerintah terutama Kantor Dinas Pendidikan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Pendidikan, tentu merupakan perpanjangan tangan dari bupati Bandung Barat. Karena sesuai dengan tugas dan fungsinya. Efektivitas dari penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat yang

dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat belum optimal. Karena belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh amanat dari otonomi daerah yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan selaku aparatur negara.

Berdasarkan pengamatan penulis penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pendidikan tingkat efektivitas kerjanya masih rendah. Ini terlihat dari masih banyaknya pegawai yang belum menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan ketentuan. Hal tersebut dapat dilihat pada gejala yang terjadi antara lain :

1. Penyelesaian pekerjaan yang diajukan masyarakat belum mencapai target akibat sarana prasarana yg kurang memadai.
2. Banyak laporan-laporan dari pengguna jasa yang terlambat masuk ke kantor atau tidak sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan.
3. Banyak penyelesaian pekerjaan yang tertunda akibat ketidak jelasan job description masing-masing.

Penulis menduga rendahnya efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, diduga sebagai faktor dominan yang mempengaruhi adalah disiplin dan motivasi kerja.

Selain hal tersebut, penulis juga menduga faktor disiplin pegawai juga merupakan hal yang sangat mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan pemerintah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat. Penulis melihat masih banyak pegawai yang datang terlambat dalam bekerja tidak sesuai dengan waktu kerja yang sudah ditentukan. Dalam bekerja pegawai masih suka keluar tanpa ada keperluan yang jelas pada saat jam kerja. Selain masih banyak pegawai yang dalam bekerja masih sempat ngobrol, menggunakan telepon genggam yang berakses ke media sosial yang tidak jelas yang tidak ada kaitannya dengan masalah pekerjaan.

Dalam bekerja, pegawai juga kurang memiliki motivasi, sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai yang tidak selesai tepat pada

waktunya. Rendahnya motivasi ini terlihat dari tidak adanya gairah kerja pegawai untuk mencapai target yang telah ditentukan. Kurangnya motivasi pegawai dalam bekerja dapat dilihat dari masih banyaknya pemerintahan yang terbengkalai, pencapaian hasil kerja yang tidak memenuhi target serta masih banyak pegawai yang dalam bekerja bersikap cuek terhadap tugas yang diembankan kepada mereka.

Penulis menduga faktor disiplin dan motivasi inilah yang menyebabkan rendahnya efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *explanatory survey*. Pemilihan metode ini didasarkan pertimbangan bahwa metode ini tidak hanya menjelaskan atau menggambarkan fakta empiris di lapangan tetapi juga akan menjelaskan analisis pengaruh, hal ini didasarkan pada pendapat.

Penelitian *explanatory* (penjelasan) atau *confirmatory* riset menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis atau *testing research* yang telah dirumuskan sebelumnya. Secara simultan disiplin kerja telah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai pada Bidang Layanan Otomasi Perpustakaan dan Kearsipan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebesar 69,14%.

Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja Bidang Layanan Otomasi Perpustakaan dan Kearsipan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat telah memberikan pengaruh cukup besar terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai Bidang Layanan Otomasi Perpustakaan dan Kearsipan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Adapun variabel lain yang tidak diteliti akan tetapi dapat mempengaruhi terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 30,86%. Secara parsial besarnya pengaruh disiplin kerja yang ditentukan oleh komponen kehadiran, komponen ketaatan pada peraturan kerja, komponen ketaatan pada

standar kerja, komponen tingkat kewaspadaan tinggi, komponen bekerja etis terhadap efektivitas kerja pegawai pada Bidang Layanan Otomasi Perpustakaan dan Kearsipan cukup positif dan signifikan.

Artinya masing-masing komponen disiplin kerja memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai. Adapun pengaruh komponen disiplin kerja dari yang terbesar sampai terkecil adalah komponen ketaatan pada peraturan kerja sebesar 28,10%, komponen bekerja etis sebesar 18,52%, komponen kehadiran sebesar 12,71%, komponen tingkat kewaspadaan tinggi sebesar 8,79%, komponen ketaatan pada standar kerja sebesar 1,02%. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa komponen ketaatan pada peraturan kerja paling besar pengaruhnya. Artinya komponen ini sangat dominan dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Sedangkan komponen ketaatan pada standar kerja pengaruhnya paling kecil. Kata kunci: Disiplin Kerja, Efektivitas Kerja.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat merupakan perangkat daerah yang memiliki fungsi utama di bidang pelayanan pendidikan, termasuk pelayanan perizinan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Pelayanan perizinan PAUD merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersifat administratif dan wajib dilaksanakan sesuai dengan prinsip *good governance*. Dalam penyelenggaraannya, efektivitas pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, terutama dalam aspek motivasi dan disiplin pegawai.

Secara struktural, Dinas Pendidikan memiliki beberapa bidang pelayanan yang saling terintegrasi. Untuk pelayanan perizinan PAUD, bidang yang terlibat biasanya adalah Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Nonformal. Kualitas pelayanan yang optimal membutuhkan sinergi antara kompetensi pegawai, pemanfaatan sistem informasi perizinan, serta budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan publik.

Namun, berdasarkan observasi awal peneliti, ditemukan beberapa permasalahan yang sering muncul, seperti keterlambatan penyelesaian berkas, penerapan SOP yang kurang konsisten, serta rendahnya responsivitas pegawai. Dugaan awal mengarah pada dua faktor: motivasi kerja dan disiplin pegawai, yang menjadi fokus utama penelitian ini.

### **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan**

Hasil penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin pegawai terhadap efektivitas pelayanan perizinan PAUD di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diteliti berada pada kategori baik. Variabel motivasi kerja memiliki kecenderungan sebesar 68,57 persen dari skor ideal, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai telah memiliki dorongan kerja yang kuat dalam melaksanakan tugas pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa unsur-unsur motivasi seperti kebutuhan berprestasi, pengakuan atas hasil kerja, tanggung jawab, serta upaya pengembangan diri masih menjadi aspek yang cukup dominan dalam membentuk perilaku kerja pegawai. Kecenderungan tersebut menggambarkan bahwa pegawai secara umum memiliki keinginan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, meskipun beberapa hambatan seperti keterbatasan fasilitas kerja dan beban kerja yang tidak proporsional tetap mempengaruhi variasi tingkat motivasi.

Variabel disiplin pegawai memperlihatkan kecenderungan sebesar 66,74 persen, yang mengimplikasikan bahwa tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan, prosedur, dan tata tertib kerja berada dalam kategori baik, namun belum optimal. Beberapa kondisi yang mengemuka, seperti ketidaktepatan waktu kehadiran, penggunaan waktu kerja yang belum seluruhnya produktif, serta ketidakjelasan pembagian tugas pada beberapa unit, memperlihatkan bahwa aspek kedisiplinan masih memerlukan perhatian. Meskipun demikian, secara keseluruhan disiplin pegawai telah menunjukkan konsistensi perilaku

kerja yang cukup memadai untuk mendukung tercapainya standar pelayanan publik yang ditetapkan.

Efektivitas pelayanan perizinan PAUD memiliki kecenderungan sebesar 70,40 persen, yang berarti bahwa pelaksanaan layanan berada pada tingkat yang baik. Hal ini tampak dari meningkatnya kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta responsivitas pegawai terhadap kebutuhan pemohon. Kemajuan dalam implementasi sistem pelayanan berbasis digital turut memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kepastian layanan. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala seperti variasi dalam kecepatan verifikasi dokumen, belum meratanya kualitas pelayanan antarunit, serta perbedaan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang konsisten kepada masyarakat.

Analisis statistik menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh dominan terhadap efektivitas pelayanan, dengan total pengaruh sebesar 65,40 persen. Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan pandangan Maslow, McClelland, dan Herzberg, yang menekankan bahwa individu yang termotivasi secara internal cenderung bekerja lebih baik dan menunjukkan perilaku pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang memiliki motivasi kuat cenderung lebih proaktif, lebih bertanggung jawab, serta lebih mampu menyelesaikan tugas pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa motivasi bukan hanya bersifat psikologis, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong utama yang menentukan kualitas kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik.

Disiplin pegawai juga memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan, dengan total pengaruh sebesar 13,67 persen. Walaupun kontribusinya lebih kecil dibandingkan motivasi, disiplin tetap menjadi variabel penting karena berkaitan langsung dengan kepatuhan terhadap aturan, ketertiban dalam bekerja, dan penggunaan waktu kerja secara efektif. Temuan penelitian ini menguatkan pandangan Robbins dan Siagian yang menyatakan bahwa disiplin merupakan fondasi

utama perilaku kerja yang efektif dalam organisasi. Ketika pegawai hadir tepat waktu, mematuhi prosedur, serta bekerja secara tertib, maka kinerja pelayanan publik menjadi lebih terjamin dan lebih konsisten. Kondisi sebaliknya, yakni ketidakdisiplinan, berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan menciptakan ketidakefektifan dalam proses kerja.

Secara simultan, motivasi kerja dan disiplin pegawai memberikan kontribusi sebesar 79,1 persen terhadap efektivitas pelayanan perizinan PAUD. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak dapat dipisahkan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Motivasi memberikan dorongan internal berupa semangat kerja dan keinginan untuk berprestasi, sementara disiplin memastikan bahwa proses kerja berlangsung sesuai aturan dan standar operasional. Sinergi keduanya menghasilkan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan konsisten. Hal ini sejalan dengan pendekatan perilaku organisasi yang menekankan bahwa efektivitas kerja merupakan hasil dari kombinasi antara aspek psikologis dan aspek struktural.

Sementara itu, sebanyak 21,9 persen efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup kompetensi pegawai, kepemimpinan, komunikasi organisasi, sarana prasarana, budaya kerja, beban kerja, hingga sistem teknologi informasi yang digunakan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa efektivitas pelayanan merupakan fenomena multidimensional yang tidak hanya ditentukan oleh motivasi dan disiplin, tetapi juga oleh lingkungan kerja yang lebih luas. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan memerlukan pendekatan yang komprehensif, baik melalui penguatan aspek individu pegawai maupun perbaikan struktural dan sistemik dalam organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa motivasi dan disiplin merupakan dua faktor penting yang berperan signifikan dalam mempengaruhi efektivitas pelayanan perizinan PAUD di Dinas Pendidikan

Kabupaten Bandung Barat. Temuan ini tidak hanya memberikan kontribusi empiris terhadap perkembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga menawarkan dasar bagi penyusunan kebijakan internal yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia, peningkatan kepatuhan terhadap aturan kerja, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, penelitian dan pembahasan, maka penelitian tesis ini menunjukkan hasil penelitian secara kuantitatif disimpulkan sebagai berikut :

1. Motivasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, pada saat ini sesuai dengan tahapan Motivasi hasil penelitian termasuk dalam kategori tinggi, hal ini ditunjukkan dari pernyataan responden mengenai “Pujian dan penghargaan oleh organisasi dapat mendorong motivasi kerja pegawai”.
2. Peran Disiplin pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, pada saat ini sesuai dengan tahapan kuantil hasil penelitian termasuk dalam kategori sedang, hal ini terlihat dari item pernyataan “Bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab dalam setiap pelaksanaan tugas yang diberikan”.
3. Kondisi efisiensi layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, pada saat ini sesuai dengan tahapan kuantil hasil penelitian termasuk dalam kategori tinggi, hal ini terlihat dari item pernyataan “Bapak /ibu dalam bekerja sangat efisien dan tidak berbelit-belit”.
4. Pengaruh Motivasi terhadap efektifitas layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung, dengan total pengaruh sebesar 65,40%.
5. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

langsung dan tidak langsung, dengan total pengaruh sebesar 13,67%.

6. Besarnya pengaruh total dari variabel Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap model struktural Kinerja Pegawai ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi  $R^2 = 0,791$  atau sebesar 79.1%, sedangkan pengaruh luar atau kekeliruannya sebesar 21.9%. Dengan persentase koefisien determinasi yang lebih besar dari 70%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa model yang dibentuk termasuk dalam kategori cukup baik, sehingga dalam penelitian ini variabel Motivasi dan Disiplin Kerja cukup tepat digunakan untuk mengukur Efektifitas Layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat peranan yang cukup signifikan antara Motivasi dan Disiplin Kerja dalam meningkatkan efisiensi layanan yang ditemukan dalam penelitian ini.

#### **Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, pada khususnya untuk dapat membenahi organisasi dari berbagai aspek, diantaranya :

1. Aspek Motivasi, Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat hendaknya dapat memberdayakan SDM yang ada, dengan memberi tugas terhadap para pegawai sesuai keahlian dan kemampuannya, mengapresiasi terhadap kegiatan pegawai yang positif, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan.
2. Aspek Disiplin Kerja, Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat hendaknya selalu memberikan pemahaman tentang disiplin dari hal kecil sampai hal besar seperti dalam hasil yang didapat dari penelitian pernyataan yang skor nya terkecil adalah "Mengisi absensi yang telah disediakan dengan penuh tanggung jawab" tentunya ini perlu diberikan

pemahaman sehingga pegawai dapat mengisi absen dengan penuh rasa tanggungjawab.

3. Dalam rangka efektifitas layanan, Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat hendaknya dapat menjaga mutu layanan, semua layanan harus ada Standar Operation Procedure (SOP) sehingga layanan dapat terukur.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- AA Anwar Prabumangkunegara, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung, ROSDA.
- Abdurachman, H. Arifin, Prof. Dr., 2002. Kerangka Pokok-pokok Management Umum, Jakarta, PT. Ichtiar Baru Van Hoeve
- Arikunto Suharsimi, 2001, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Andrew, E.B.Tani, 2005, Corporate Culture & proses Pengembangan Organisasi; Jakarta, Optimal Technology Consultant
- Andrew F. Sikula, 2006, Human Behavior at Work: Organizational Behavior, New Delhi: tata McGraw-Hill Publishing Company
- Arnoldo C.Hax & Nicolas S.Majluf, 2004, Strategy Management An Integrative Perspective, New Jersey: Printice Hall Inc.
- Asiah Zuhri dkk, 2000, Manajemen Teori dan Aplikasinya di Indonesia, Jakarta, CV Haji Mas Agung,
- AS Muanajar, B. Sjahbadhyini dan Rufus Patty Wutun, 2004, Peran Stres Organisasi dalam Peningkatan Unjuk Kerja Perusahaan, Jakarta PT Erlangga
- Bambang Wahyudi, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Erlangga
- Bintoro Tjokroamidjojo, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Erlangga
- Block, James M. 2001, Assigment: Management, A Guide to Executive. New Jersey: Printice Hall Inc.
- David A. Nadler; J. Richard Hackman; 2004, Edward E. Lawler III, Managing

- Organizational Behavior, Boston, Toronto, Little Brown and Company
- Daniel A. Nadler, 2005, Organisasi Dynamic, Mc Graw – Hill Companies
- David C. Mc Celland ,2004, Human Resource Management, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Dale Yoder, 2004, Managing Human Resource, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Faustino Cardoso Gomes, 2004, Human Resource Development, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Handoko, T Hani, 2006, Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, Jogyakarta, BPFE
- Hasibuan, Melayu S.P., Drs., 2004, Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah, Jakarta, CV. Haji Mas Agung
- Hersey & Blanchard, 2005, Management of Organization Behavior, Prentice Hall, Inc, New Jersey,
- John P. Kotter, James L. Kaskett, 2006, Dampak Stres Perusahaan terhadap Kinerja, Prehallindo Simon & Scluster (Asia) Pte,Ltd, the Free Press
- Kartono, Kartini., Dra., 2004, Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta, Rajawali
- Keith Davis, 2004, Human Behavior at Work: Organizational Behavior, New Delhi: tata McGraw-Hill Publishingh Company
- Majaah Management & Usahawan Indonesia, maret 2006, No.2 thn XXXV
- Manulang, Drs, M.2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, CV Haji Mas Agung
- Mary Parker Follet, 2000, Manajemen Teori dan Aplikasinya di Indonesia, Jakarta, PT Gunung Agung.
- Moekijat. 2004, Prinsip-Prinsip Administrasi, Manajemen dan Kepemipinan, Bandung: Alumni
- Mondy, R Wayne, 2005, Managing Human Resource, Fith Edition, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Nawawi, Hadari. 2002, Metode Penelitian. Bandung : Alfabeta,
- Nazir, Moh. 2003, Metode Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara,
- Nitisemito, Alex. S.2006, Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia), Edisi ketiga, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ndraha, Talizuduhu, 2003, Stres Organisasi, Jakarta, PT Gahlia Indonesia
- Pamudji, S. 2002, Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Pariata Westra, Drs, 2001, Ensiklopedia Administrasi, Jakarta
- Prajudi Atmosudirjo, 2007, Pengambilan Keputusan, , Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Prasetya Irawan, 2007, Metode Penelitian, Jakarta, PT Gunung Agung
- Robert Bacal, 2005, Performance Manajemen, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Rivai A., 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT Gramedia
- Rokeach, N., 2002, The Nature of human values, the free press, Mc Millan Publ.Co.Inc. New York
- Selamet, WA, Dasar-dasar Administerasi pemerintahan, Jakarta, PT Gunung Agung. 2005
- Shaun Tyson, Tony Jackson, 2000, The Esense of Organizational Behavior, Mc Millan Publ.Co.Inc. New York
- Siagian, Sondang P. 2008, Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku administrasi. Jakarta: PT. Gunung Agung, 2002.
- , Filsafat Administrasi, Jakarta: PT Gunung Agung, 2008
- , Teori dan Praktek Kepemimpinan. 2004, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Silalahi, Ulbert. 2004. Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru.
- Siregar Bakri, 2001, Metode Riset Social Suatu Pengantar, Jakarta: Raja Grapindo Persada
- Soegiyono 2002. Metode Penelitian Administrasi:Bandung :Alfabeta
- Soekarno, K. 2004, Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta, Miswar

- Soekidjo Notoatmojdo., 2003, Manajemen Perkantoran, Bandung Alfabeta
- Stephen P. Robbins,2006, Perilaku Organisasi, Prenhallindo, Jakarta
- Stoner, James A.F.,2007, Management. Sixth Edition, New Jersey : Prentice Hall,Inc.
- Sugandha, Dann., Drs., MPA, 2005, Kepemimpinan Di Dalam Administrasi, bandung, Sinar Baru.
- Suherman dkk., 2007, Teknik-Teknik Dasar Pembangunan Masyarakat, Jakarta, CV. Haji Masagung
- Sujana, 2001, Metode Statistika, Bandung Tarsito
- Surachmad, Winarno, 2002, Pengantar Penelitian Ilmiah, bandung, Tarsito.
- Suryaningrat, bayu., Drs, 2000, Wewenang Tugas dan Tanggung Jawab, Jakarta-Surabaya, Pacto
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suwardi, Eddy., Drs, 2003, Aspek-Aspek Kepemimpinan Dalam Manajemen.
- The Liang Gie, 2004 Aministrasi Negara jakarta :PT Gunung Agung,
- Thoha, Miftah, 2003, Kepemimpinana Dalam Manajemen. Jakarta : Raja Grapindo Persada,
- .,2007, Perilaku Organisasi, Jakarta Grafindo Persada.
- Umar Gay, 2000, Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Sosial, Jakarta, Rineka Cipta
- Umar Husein, 2004, Metode Penelitian Sosial, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Winardi, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ya'cob, H. Hamzah., Dr, 2004, Menuju Keberhasilan Manajemen dan Kepemimpinan, Bandung, CV. Dipenogoro
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2005,Menejemen Pelayanan,Pustaka Pelajar

S