

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
MEDAN**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Strata Satu (S-1) dari mahasiswa:

NAMA : ANASTASYA PELAWI

NPM : 20520221

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK MELALUI MOTIVASI KERJA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MEDAN**

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

Sarjana Ekonomi Program Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

Pembimbing Utama

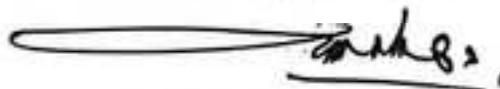


Drs. Juara Simanjuntak M.Si



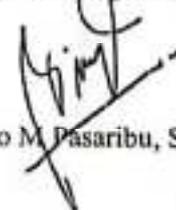
Dr. E. Hamonangan Siahaan, SE., M.Si

Pembimbing Pendamping



Drs. Jusmer Sihotang, M.Si

Ketua Program Studi



Romindo M. Pasaribu, SE., MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang secara kelembagaan berada di lingkungan Pemerintah Kota Medan serta mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah khususnya di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Medan melalui Sekretaris Daerah Kota Medan yang mempunyai tugas melakukan urusan Pemerintah Kota dibidang Administrasi Kependudukan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Pelayanan publik adalah salah satu bagian yang sangat penting diperhatikan dalam sisi pembangunan otonomi suatu negara, hal tersebut dikarenakan pelayanan publik merupakan bagian dasar dalam bidang pemerintahan dan juga berkaitan langsung dengan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik memang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang harus dipenuhi bukan hanya bagi organisasi pemerintah namun organisasi swasta juga. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan publik yaitu sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengerjakan tugas dan fungsinya. Pelayanan publik mencapai keberhasilan dilihat dari kepuasan masyarakat. (Botutihe, 2017). Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan publik yang prima (*excellent service*) yang secara harafiah berarti pelayanan terbaik. Tolak ukur pelayanan prima ini adalah sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Rahmayanty, 2013:17).

Kondisi birokrasi merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan suatu pelayanan publik agar menghasilkan kualitas layanan yang optimal. Pelayanan publik di Indonesia belum bisa dikatakan optimal. Kondisi pelayanan publik Indonesia dikatakan masih rendah serta membutuhkan perbaikan (Djamrut, 2015). Masyarakat selama ini ini dalam merasakan pelayanan publik mekanisme suatu layanan masih dibidang berbelit-belit tidak efektif, tidak transparan, kurangnya informasi, serta kurang konsisten yang menyebabkan kurang menjamin dalam sisi waktu, serta biayanya. Hal tersebut diakui oleh pemerintah sendiri (Kumayza,2014)

Masalah pelayanan publik terjadi hampir merata di seluruh provinsi di Indonesia, termasuk di provinsi Sumatera utara. “Berdasarkan data Ombudsman Sumatera Utara, pada tahun 2017 laporan mengenai administrasi penduduk sekitar 4,98 persen dari 280-an laporan yang diterima Ombudsman Sumatera Utara. Substansi laporan masyarakat mayoritas adalah mengenai standar waktu dan prosedur pelayanan yang tidak jelas, juga mengenai standard biaya.” (*Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara*). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah masih banyak yang belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pemetaan permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Tabel 1.1
Pemetaan Permasalahan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Medan

Permasalahan Pelayanan Publik	1. Capaian Kepemilikan dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil belum optimal dan harus divalidasi di dalam data base
	2. Pemanfaatan layanan online yang belum optimal
	3. Ketepatan waktu pencetakan dokumen kependudukan belum optimal
	4. Belum konsistennya penerapan SOP dan sisdur dalam pelayanan pencatatan Sipil
	5. Belum terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tingkat kelurahan
	6. Pelaporan kependudukan belum tepat waktu dan tidak akurat

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan data tabel 1.1 menunjukkan adanya faktor yang mempengaruhi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai unsur pelaksana daerah yang menjalankan urusan administrasi kependudukan belum didukung sepenuhnya oleh sumber daya manusia yang mempunyai integritas serta juga

didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, adanya jumlah penduduk yang semakin hari bertambah besar. Demikian juga berdasarkan hasil observasi berupa wawancara yang dilakukan dengan pegawai Sub bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka salah satu jenis dokumen yang cukup banyak permintaannya adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga, akan tetapi sampai saat ini masih banyaknya masyarakat yang tidak puas dan merasa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan tersebut belum memenuhi harapan, baik dari segi pelayanan KTP, KK, AKTA maupun waktu pelayanan, keterampilan petugas, waktu tunggu mendapatkan pelayanan dan sarana/fasilitas. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit, perilaku oknum yang mencari keuntungan, pegawai yang kurang bersahabat atau ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambannya proses pembuatan KTP, KK, AKTA kelahiran yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan.

Hal ini tentunya membuat pemerintah harus memiliki standar pelayanan, selain itu pemerintah diharapkan dapat melayani masyarakat secara professional, pelayanan publik yang professional memang masih menjadi isu yang kerap muncul di permukaan, ini artinya pelayanan tidak hanya terfokus pada efektivitas maupun efisiensi, tetapi pelayanan publik yang tidak memihak pada satu kelompok. Profesionalisme pelayanan publik harus mengedepankan kepentingan masyarakat dari kepentingan individu maupun kelompok. Perubahan perilaku budaya dari perilaku penguasa menjadi perilaku pelayan, atau dari perilaku berkuasa menjadi perilaku melayani. Hal ini menjadi tujuan dari reformasi pelayanan publik untuk menerapkan *clean governance* dan *good governance*. Sehingga pelayanan publik berpengaruh dalam instansi pemerintah

Keberhasilan dan kualitas suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang baik, tetapi juga oleh kepemimpinan yang kuat dan kompeten. Menurut Hasibuan (2016:23) kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin

mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan dalam konteks pelayanan publik melibatkan seorang pemimpin yang mampu mengarahkan dan menggerakkan orang-orang serta sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas melibatkan berbagai aspek, seperti kecepatan, akurasi, responsivitas, dan keterbukaan terhadap kebutuhan masyarakat. Pemimpin yang efektif dalam konteks pelayanan publik harus memiliki keterampilan dan sikap yang memungkinkannya untuk mengatasi tantangan yang kompleks dan beragam dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Mereka harus mampu memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat, serta mengembangkan strategi yang inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kepemimpinan yang baik juga berperan dalam menginspirasi dan memotivasi para pegawai pelayanan publik (Edyanto&Karsiman, 2018).

Dalam bahasan penelitian ini, berdasarkan hasil observasi berupa wawancara yang dilakukan penulis dengan ibu Dewi Asnita Kepala Sub Bagian Umum mengatakan bahwa masalah dari kepemimpinan di instansi tersebut disebabkan oleh kurangnya perhatian pimpinan terhadap bawahan ataupun masalah pelayanan publik yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, seperti masalah pelayanan pembuatan KTP, KK dan AKTA kelahiran, kurangnya ketegasan seorang pemimpin untuk memberi surat peringatan kepada pegawai yang tidak mematuhi aturan, Dalam situasi yang terjadi di instansi ini pemimpin belum menjalankan tugas pokok dan fungsi pelayanan dengan baik. Pimpinan seharusnya lebih memberikan perhatian kepada pegawai untuk bekerja lebih bertanggung jawab dalam bekerja, sebagai seorang pemimpin harus bisa melihat kebutuhan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih optimal untuk tercapainya tujuan dari instansi tersebut.

Agar suatu kualitas pelayanan dapat berjalan secara efisien, kepemimpinan dan disiplin kerja sangat mempengaruhi cara kerja suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, karyawan merupakan motor penggerak dan komponen terpenting dalam menggerakkan dan mencapai tujuan organisasi, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh disiplin kerja. Yang pertama perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan publik menjadi efektif adalah disiplin kerja. Menurut Saleh, (2018:32) disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis, serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kualitas pelayanan yang baik dapat tercapai apabila disiplin kerja terlaksana dengan baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Dengan penerapan hal tersebut maka tingkat pelayanan kepada masyarakat akan semakin membaik, sehingga tidak ada keluhan-keluhan dari masyarakat atas ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis permasalahan yang timbul terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu kedisiplinan pegawai masih belum optimal, maupun ketaatan terhadap peraturan waktu kerja yang masih kurang, dan juga ketaatan terhadap berbagai macam ketentuan-ketentuan dan norma aturan yang berlaku, sehingga memperlambat kelancaran pelayanan administrasi serta kurang tegasnya atasan dalam pemberian sanksi pelanggaran disiplin, di mana selama ini pegawai yang tidak disiplin diberi teguran lisan saja

Selain kepemimpinan dan disiplin kerja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, ada satu variabel yang digunakan untuk mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan dependen yaitu motivasi kerja. Salah satu faktor terpenting dalam pemberian pelayanan publik adalah menumbuhkan motivasi kerja di kalangan pegawai agar pegawai dapat lebih giat dan semangat

di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Motivasi kerja merupakan suatu upaya yang dilakukan guna memberikan dorongan kepada pegawai untuk dapat lebih giat dalam bekerja, agar dapat tercapai pemberian pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Untuk dapat menumbuhkan motivasi kerja pegawai maka harus dipenuhi kebutuhan pegawai tersebut sehingga pegawai lebih termotivasi dalam menjalankan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi berupa wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan kepada pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, kurangnya hubungan interaksi antara atasan dan bawahan saat melakukan pekerjaan menjadi salah satu penyebab kurangnya motivasi kerja pegawai. Atasan atau pemimpin kurang memperhatikan keberadaan dari pegawai dan hanya berfokus pada pencapaian tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemimpin juga jarang memberikan pujian terhadap prestasi kerja pegawai, sehingga pegawai tidak termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dengan baik khususnya dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meliana (2019) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan variabel Kualitas Pelayanan pegawai pada Kantor Satuan Pamong Praja Kabupaten Kutai Barat, dimana pegawai memerlukan motivasi kerja yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, menghasilkan pegawai yang tinggi dan produktif.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian di atas ma penulis tertarik melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan secara langsung terhadap Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
2. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja secara langsung terhadap Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
4. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
5. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
6. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan secara tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja sebagai variabel intervening?
7. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja secara tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja Sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Medan.
2. Mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

3. Mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
4. Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
5. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
6. Mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan Motivasi Kerja sebagai variabel intervening.
7. Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan Motivasi Kerja sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bermanfaat dan sebagai tambahan informasi bagi instansi untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait dengan jangka pendek maupun jangka panjang.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Hasil penelitian dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan sebagai tambahan informasi bagi instansi untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait dengan jangka pendek maupun jangka panjang

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk referensi dan perbandingan oleh peneliti lain terkait pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik melalui motivasi kerja

3. Bagi Universitas HKBP Nommensen

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dijadikan bahan bacaan bagi para peneliti yang sedang melakukan kegiatan penelitian dan sebagai tambahan literature keperpustakaan.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari variabel kepemimpinan, disiplin kerja dan motivasi kerja

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima, dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima layanan. Menurut Lukman (2013:54) Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Diana (2013:11) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2018: 12-20) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada perspektif pelanggan untuk mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan, untuk menciptakan pelayanan yang

berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah yang memberikan pelayanan dapat diberikan dengan baik. Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrative di sebuah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.2.2 Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2014:101) faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu:

1. Faktor kesadaran, kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi
2. Faktor aturan adalah aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja. Aturan ini mutlak dalam organisasi dan pekerjaan dapat terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan
3. Faktor organisasi merupakan suatu alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan
4. Faktor pendapatan, dengan pendapatan yang cukup dimiliki pegawai akan membuat motivasi dalam hal bekerja
5. Faktor keterampilan adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pelayanan publik, sangat mendukung jalannya pelayanan publik
6. Faktor sarana, sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerja pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang lengkap seperti fasilitas komunikasi dan lain-lain.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2018:22-25), indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat
- 3) Jaminan (*Assurance*), yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
- 4) Empati (*emphaty*), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen
- 5) Berwujud (*tangibles*), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya

2.3 Kepemimpinan

Dalam suatu organisasi faktor kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting, karena pemimpin merupakan orang yang akan memimpin organisasi untuk mencapai tujuannya dan hal ini bukanlah suatu tugas yang mudah. Kepemimpinan juga merupakan kemampuan untuk mempengaruhi atau membimbing suatu organisasi. Pemimpin juga harus mampu memberi semangat, membimbing dan membimbing bawahannya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa berhasil tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas

Menurut Kartono (2017:34) kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektifitas dan keberhasilan organisasi Menurut Busro (2020:215) bahwa kepemimpinan adalah sesuatu yang melekat pada diri seorang pemimpin yang berupa sifat-sifat tertentu seperti kepribadian (*personality*), kemampuan (*ability*), dan kesanggupan (*capability*). Menurut Edison dkk (2017:109) bahwa kepemimpinan adalah proses menginspirasi orang lain untuk bekerja keras guna menyelesaikan tugas penting.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat dikatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses dimana pemimpin melalui perilaku positifnya dapat menggerakkan, membimbing, mempengaruhi dan memantau cara berfikir dan bertindak sehingga dapat mewujudkan kontribusi nyata terhadap pencapaiannya sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan

2.3.1 Faktor Mempengaruhi Kepemimpinan

Menurut Sutikno (2018:50) mengemukakan faktor faktor yang mempengaruhi kepemimpinan adalah sebagai berikut :

1. Keahlian dan Pengetahuan

Keahlian dan pengetahuan yang dimaksud di sini adalah latar belakang pendidikan yang dimiliki seorang pemimpin, apakah latar belakang pendidikannya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk memimpin dan apakah pengalaman kerja sebagai pemimpin telah mendorongnya untuk memperbaiki dan meningkatkan keterampilan dan kecakapannya dalam memimpin.

2. Jenis pekerjaan atau lembaga tempat pemimpin melaksanakan tugas jabatannya

Tiap organisasi atau lembaga yang tidak sejenis memiliki tujuan yang berbeda, dan menuntut cara-cara pencapaian tujuan yang tidak sama. Oleh karena itu, tiap jenis lembaga memerlukan perilaku dan sikap kepemimpinan yang berbeda pula.

3. Sifat-sifat kepribadian pemimpin

Secara psikologis manusia itu berbeda-beda sifat, watak, dan kepribadiannya. Ada yang selalu bersikap keras dan tegas, tetapi ada pula yang lemah dan kurang berani. Dengan adanya perbedaan-perbedaan watak dan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing pemimpin, akan menimbulkan perilaku dan sikap yang berbeda pula dalam menjalankan kepemimpinannya.

4. Sifat-sifat kepribadian pengikut

Ini berkaitan dengan sifat-sifat pengikut, yaitu mengapa dan bagaimana anggota kelompok menerima dan mau menjalankan perintah atau tugas-tugas yang diberikan oleh pemimpin.

2.3.2 Indikator Kepemimpinan

Menurut Kartono (2017:37) menyatakan bahwa indikator kepemimpinan sebagai berikut:

1. Kemampuan Mengambil Keputusan

Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternative yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat

2. Kemampuan Memotivasi

Kemampuan memotivasi merupakan gaya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan mencapai tujuan sasaran organisasi

3. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi merupakan kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain dapat memahami apa yang dimaksud dengan baik secara langsung maupun lisan

4. Kemampuan Mengendalikan Bawahan

Seorang pemimpin harus memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau jabatan secara efektif pada tempatnya

5. Tanggung Jawab

Seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab bisa diartikan sebagai kewajiban yang

wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya

2.4 Disiplin Kerja

Disiplin adalah sikap dan perilaku untuk selalu mematuhi peraturan atau norma yang berlaku. Semua pegawai di perusahaan pemerintah dan non-pemerintah harus mengikuti kode etik untuk mencapai kewajiban ketenagakerjaan yang berdampak pada pencapaian tujuan suatu organisasi. Dalam upaya menerapkan disiplin yang baik, yang harus dimiliki pekerja atau pegawai adalah kesadaran akan pentingnya aturan. Oleh karena itu diperlukan prinsip-prinsip disiplin yang tepat. Kedisiplinan akan terjalin dengan baik jika disertai dengan pengawasan yang efektif.

Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghargai, dan mematuhi segala peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan dalam kantor baik tertulis maupun tidak tertulis dan mampu mematuhi serta menjalankannya, tidak menolak sanksi yang diberikan (Sastrohadiwiryono 2013:291) sedangkan menurut Hasibuan (2017:71) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan dan norma sosial yang berlaku. Menurut Agustini (2019:104) disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu instansi atau perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi

Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap mentaati peraturan dan norma yang berlaku dalam instansi atau perusahaan guna meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

2.4.1 Faktor Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019:15) faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Dalam pembagian kompensasi sangat mempengaruhi kedisiplinan pegawai, karena dengan demikian pegawai akan selalu mematuhi dan menaati segala peraturan yang telah ditetapkan. Dan menerima jaminan balas jasa yang setimpal dengan upaya yang telah dikontribusikan bagi organisasi.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam organisasi

Pemimpin teladan sangatlah penting, sebab dalam organisasi atau perusahaan seluruh pegawai akan memperhatikan bagaimana pemimpin itu dapat menegakkan disiplin dalam dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan diri dalam perkataan, sikap yang bisa merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang bisa dijadikan pedoman

Pengembangan disiplin tidak akan terlaksana dalam organisasi tanpa peraturan tertulis yang tepat dan dapat dijadikan pedoman umum. Disiplin tidak dapat ditegakkan jika peraturan dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan dan dapat berubah.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Jika ada seorang pegawai yang melanggar aturan yang telah ditetapkan, maka pemimpin harus berani bertindak sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukannya.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi harus adanya pengawasan yang akan mengarahkan para pegawai agar dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan

6. Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

Pegawai adalah manusia yang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda. Seorang pegawai tidak puas dengan menerima gaji yang tinggi dan pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka membutuhkan banyak perhatian dari pemimpinnya.

7. Terciptanya kebiasaan-kebiasaan yang mendukung terbentuknya kedisiplinan.

Kebiasaan positif tersebut antara lain :

- a) Saling menghormati saat bertemu bekerja
- b) Memberi pujian sesuai tempat dan waktu agar karyawan bangga dengan pujian tersebut
- c) Sering melibatkan karyawan dalam rapat yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaannya
- d) Memberi tahu kapan meninggalkan tempat kerja kepada rekan rekan kerja.

2.4.2 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Sastrohadiwiryo (2013:291) indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai disuatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Frekuensi Kehadiran

Merupakan nilai yang menyatakan jumlah kehadiran suatu kelompok di dalam suatu tempat

2. Tingkat Kewaspadaan

Merupakan suatu keadaan kesiapsiagaan untuk mengetahui dan menanggapi suatu kegiatan yang tidak terduga, serta suatu kemampuan untuk mempertahankan perhatian terhadap tugas dalam jangka waktu tertentu

3. Ketaatan pada standar kerja

Merupakan suatu keadaan dimana pegawai harus menaati semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja.

4. Ketaatan pada peraturan kerja

Merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai harus menaati peraturan kerja dan tata tertib yang sudah dibuat oleh instansi

5. Etika Kerja

Merupakan aturan normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam perusahaan.

2.5 Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu keadaan pikiran yang mendorong, memberi semangat, dan menggerakkan seseorang yang kemudian mengarahkan dan memandu tindakan, sikap, yang selalu berkaitan dengan pencapaian tujuan yang menjadi tujuan pribadi setiap anggotanya (Darmawan 2013:41). Motivasi merupakan keadaan (energi) yang menggerakkan dalam diri individu untuk mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara 2019:73). Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (*external motivation*). Menurut Sedarmayanti (2017:154), motivasi pada hakikatnya adalah suatu kekuatan internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku positif atau negataif. Motivasi kerja inilah yang memberikan dorongan dan semangat untuk menghasilkan karya. Menurut Affandi (2018:23), motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri individu untuk mendapat inspirasi, semangat, dan dorongan untuk melakukan suatu kegiatan dengan ikhlas, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dilakukan mendapat hasil yang berkualitas.

Dari definisi-definisi motivasi kerja yang dibahas peneliti diatas, maka penulis berpendapat bahwa motivasi adalah bahwa motivasi suatu faktor pendorong yang ada pada diri manusia untuk melakukan atau tidak melakukan suatu aktivitas tertentu, jika keinginan, kebutuhan dan harapan kerja seorang bekerja dengan giat dan berprestasi, agar apa yang menjadi tujuan organisasi tercapai.

2.5.1 Faktor Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Agustini (2019:65) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dapat diketahui berdasarkan karakteristik individu yang bersifat khas yang terdiri dari faktor:

- 1) Karakteristik biografi, yang meliputi :
 - a. Usia, menjadi penting karena usia berkaitan erat dengan berbagai aspek kehidupan organisasi.
 - b. Jenis kelamin, jenis kelamin merupakan hal yang perlu mendapat perhatian secara wajar dengan demikian perlakuan terhadap mereka dapat disesuaikan sedemikian rupa sehingga mereka dapat disesuaikan sedemikian rupa sehingga mereka menjadi anggota organisasi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya
 - c. Jumlah tanggungan
 - d. Masa kerja, masa kerja merupakan indikator kecenderungan para pekerja dalam berbagai segi organisasional seperti produktivitas kerja dan daftar kehadiran.
- 2) Kepribadian, kepribadian seseorang dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja karena kepribadian merupakan cara yang digunakan oleh seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain
- 3) Persepsi, merupakan kesan sensoris seseorang terhadap lingkungan sekitar yang sangat berpengaruh pada perilaku mereka, yang pada gilirannya menentukan faktor-faktor yang dianggap kuat dalam lingkungan organisasi.
- 4) Kemampuan belajar, belajar adalah proses yang bertahan sepanjang hidup, salah satu bentuk nyata dari telah belajar seseorang adalah perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan dan perubahan dalam tindakan.

2.5.2 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2019:73) indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut:

1. Bekerja keras, khususnya melakukan aktivitas dengan kemampuan terbaik.
2. Orientasi masa depan, artinya menafsirkan apa yang akan terjadi di masa depan dan merencanakannya
3. Upaya untuk maju, khususnya melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan
4. Rekan kerja yang terpilih, yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak bekerja sama untuk mencapai tujuan.
5. Tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu apa yang diinginkan dan dapat dicapai dengan usaha atau perjuangan

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang sebelumnya telah dilakuka dapat menjadi bahan acuan bagi penulis untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antar variabel independen dan variabel dependen yang memiliki kesamaan dengan penelitian lain, yang kemudian dapat diajukan sebagai hipotesis. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1	Nim, Junarta (2016)	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Kota	Kepemimpinan (X) Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Analisis Regresi Linear Sederhana	Hasil Penelitian menunjukkan Variabel kepemimpinan direktif berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan berdasarkan hasil perhitungan

No	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
					dengan korelasi <i>Produc Moment Persons</i> . artinya gaya kepemimpinan direktif mempunyai pengaruh dan terdapat hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan
2	Dewi, Shella (2016)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	Disiplin Kerja (X) Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Analisis regresi linear Sederhana	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
3	Lestari, Putri, dan Edison Siregar (2023)	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Puskesmas di Padurenan	Motivasi Kerja (X1) Disiplin Kerja (X2) Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Analisis regresi linear berganda	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
4	Iriani, N.I., dkk (2022)	Pengaruh Kepemimpinan terhadap motivasi kerja pada Hamdalah Corporation di Kelurahan Merjosari Lowokwaru Kota	Kepemimpinan (X) Motivasi Kerja (Y)	Analisis regresi linear Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja

No	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
		Malang			
5	Fajrianti, F., & Irfana, T.B. (2023)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jakarta	Disiplin Kerja (X1) Stress Kerja (X2) Motivasi Kerja (Y)	Analisis regresi linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap motivasi kerja perawat, stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja perawat, disiplin kerja dan stress kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja perawat
6	Marzolina, M, Fitri dkk (2023)	Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	Kepemimpinan (X1) Disiplin Kerja (X2) Kualitas Pelayanan Publik (Y) Motivasi Kerja (Z)	Analisis Jalur Path (<i>Path Analysis</i>)	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa : 1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan publik 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas

No	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
					<p>elayanan publik</p> <p>3. Terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik</p> <p>4. Terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik melalui motivasi kerja</p> <p>5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan publik melalui motivasi kerja</p>
7	Ridwan, Baharuddin, dkk (2019)	Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng	Kompensasi (X1) Disiplin Kerja (X2) Kualitas Pelayanan (Y) Motivasi Kerja (Z)	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	<p>Hasil Penelitian menunjukkan:</p> <p>1. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN</p> <p>2. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN</p>

No	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
					<p>3. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja ASN</p> <p>4. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN</p> <p>5. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN</p> <p>6. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja</p> <p>7. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja</p>

Sumber : Diolah penulis 2024

2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model dari konsep yang memuat bagaimana suatu teori dapat dihubungkan dengan berbagai sumber permasalahan yang dianggap.

2.7.1 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nim,Junarta (2016) tentang pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor camat Pontianak kota bahwa Kantor Camat Pontianak Kota masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi petugas pelayanan, untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan keberadaan pimpinan sebagai pengesahan pelayanan masih perlu diperhatikan karena pimpinan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Apabila pimpinan tidak berada ditempat maka untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat hendaknya ditunjuk salah satu pejabat untuk menandatangani berkas pelayanan atas nama Camat Pontianak Kota.

2.7.2 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Disiplin kerja adalah sikap mental yang dimiliki pegawai dalam menghormati dan menaati peraturan yang berlaku di organisasi tempat mereka bekerja, didasari oleh rasa tanggung jawab dan bukan karena keterpaksaan, sehingga dapat mengubah perilaku menjadi lebih baik dari pada sebelumnya Berdasarkan penelitian Dewi Shella (2016) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 50,2 % dan hipotesis mengenai disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik teruji.

2.7.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Putri, Lestari dkk (2023) tentang Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas di Padurenan. Hasil penelitian bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, koefisien determinasi yang diuji menunjukkan nilai R² sebesar 86,8%.

2.7.4 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian Iriani (2022), tentang pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi kerja pada Hamdalah Corporation di Kelurahan Merjosari Lowokwaru kota Malang menemukan bahwa analisa dampak kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Penelitian ini menggunakan semua karyawan yang ada di naungan Hamdalah corporation yang terdiri dari 30 karyawan atau responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data sederhana. Hasil dari penelitian ini adalah motivasi kerja adalah sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan.

2.7.5 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Motivasi Kerja

Berdasarkan penelitian Fajrianti Febi (2023) tentang Pengaruh disiplin kerja dan stress kerja terhadap motivasi kerja perawat pada instalasi rawat jalan di rumah sakit Jakarta Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap motivasi kerja perawat.

2.7.6 Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening

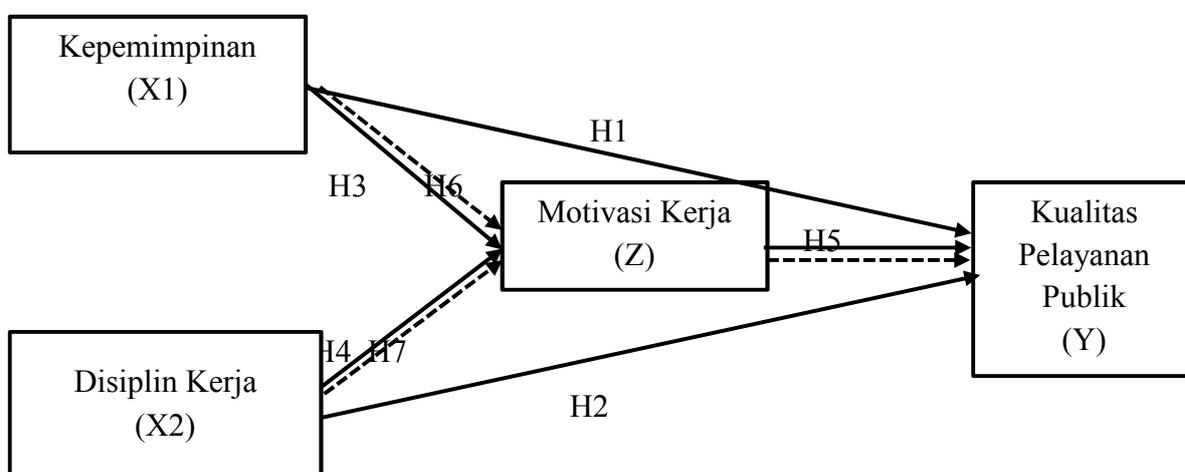
Berdasarkan penelitian Morzalina dkk (2023) tentang pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik melalui motivasi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Metode analisis menggunakan analisis jalur SPSS. Hasil penelitian dimana kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik melalui motivasi kerja, disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik melalui motivasi kerja.

2.7.7 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja sebagai variabel intervening

Berdasarkan penelitian Ridwan Baharuddin 2019 tentang Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Bantaeng di Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian menunjukkan dimana kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN, disiplin kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja ASN, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja ASN, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
2. Disiplin Kerja Berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
3. Kepemimpinan Berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

4. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
5. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
6. Kepemimpinan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui Motivasi kerja
7. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui Motivasi kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:16) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah suatu penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec.Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151. Waktu Penelitian dimulai dari bulan Oktober 2023 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:126) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berjumlah 125 pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dan jenis sampling pada penelitian ini menggunakan simple Random Sampling. Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono 2017:34).

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analisis) yang dimana menurut Sarwono (2011:29) jumlah sampel yang digunakan minimal 100 dengan tingkat kesalahan sebesar 10% atau 5 sampai 10 kali dari indikator yang digunakan untuk memperoleh hasil yang signifikan pada analisis jalur. Penelitian ini menggunakan 20 indikator sehingga jumlah sampelnya 20 dikalikan 5 yaitu 100. Untuk itu, sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 sampel

3.4 Jenis Data Penelitian

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan melalui survey lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data yang original, yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan alat bantu kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti. Kuisisioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan akan memberi respon atas pertanyaan tersebut. Unit sampel dari penelitian diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuisisioner kepada tiap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan untuk melengkapi data primer yang meliputi data sejarah, struktur organisasi dari uraian tugas organisasi jumlah serta buku-buku ilmiah dan literature lainnya yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:56) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dari penelitian mereka.

3.5.2 Kuisisioner

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data dengan memberi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan indikator kepemimpinan, disiplin kerja, kualitas pelayanan publik, dan motivasi kerja kepada responden yang dituju. Menurut Sugiyono (2018:57) kuisisioner adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk jawabnya. Kuisisioner penelitian ini diberikan kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.5.3 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mencatat berbagai referensi buku, jurnal, internet dan lain-lain yang berkaitan dengan penulisan yang sedang dilakukan.

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018:146) Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun skala liker yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Skala Pengukuran

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono 2018

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2018:68). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu:

3.7.1 Variabel Independen (Bebas)

Menurut Sugiyono (2018:69) variabel independen adalah variabel mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan (X1) dan Disiplin Kerja (X2)

3.7.2 Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2018:69) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y)

3.7.3 Variabel Intervening

Menurut Sugiyono (2018:70) variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Motivasi Kerja (Z).

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kepemimpinan (X1)	Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk mempengaruhi orang lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan	1. Kemampuan mengambil keputusan 2. Kemampuan memotivasi 3. Kemampuan komunikasi 4. Kemampuan mengendalikan bawahan 5. Tanggung jawab Kartono (2017:37)
2	Disiplin Kerja (X2)	Disiplin kerja merupakan hal yang harus dilaksanakan dalam diri tiap pegawai, karena hal ini akan menyangkut tanggung jawab moral pegawai itu pada tugas kewajibannya	1. Frekuensi kehadiran 2. Tingkat kewaspadaan 3. Ketaatan pada peraturan kerja 4. Ketaatan pada standar kerja 5. Etika kerja Sastrohadiwiryono (2013:291)
3	Kualitas Pelayanan Publik (Z)	Kualitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan masyarakat (penerima) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai syarat yang telah	1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>empaty</i>) 5. Berwujud (<i>tangibles</i>)

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
		ditentukan.	Hardiansyah (2018:22-25)
4	Motivasi Kerja (Y)	Motivasi kerja dapat diartikan sebagai kekuatan yang muncul dari dalam ataupun dari luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan	1. Bekerja keras 2. Orientasi masa depan 3. Upaya untuk maju 4. Rekan kerja yang terpilih 5. Tingkat cita-cita yang tinggi Mangkunegara (2019:73)

Sumber: Diolah oleh penulis 2024

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner penelitian. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Metode yang digunakan dalam melakukan uji validitas adalah melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan coefficient correlation pearson dalam SPSS. Uji validitas yang dilakukan dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk degree of freedom ($df = n - 2$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuisisioner adalah dilihat dari nilai signifikan $> 0,05$.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu Kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* $> 0,7$ artinya jika dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi bila sebaliknya $\alpha < 0,7$ maka dianggap kurang handal yang artinya variabel bila variabel dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan statistik dengan pedoman sebagai berikut:

- a) Nilai signifikansi atau nilai probabilitas > 0.05 distribusi data normal
- b) Nilai signifikansi atau nilai probabilitas < 0.05 distribusi data tidak normal

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2017:105) uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pada model regresi yang baik antar variabel independen seharusnya tidak terjadi korelasi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya *Tolerance* dan *Variance inflation factor* (VIF) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF > 10 dan *Tolerance* $< 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi terdapat masalah multikolineritas.
- b. Jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* $> 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolineritas.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sugiyono (2018:222) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain sama maka disebut heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot, dengan memplotkan nilai prediksi dengan nilai residualnya. Heteroskedastisitas akan muncul jika terdapat pola tertentu antara keduanya, seperti gelombang atau menyempit atau melebar antara keduanya.

3.9.4 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variabel (X) mempengaruhi variabel (Y), baik itu berbanding lurus maupun berbanding terbalik.

Pengambilan Keputusan dalam uji linearitas

- Jika nilai sig.deviation from linearity $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat
- Jika nilai sig.deviation from linearity $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel bebas dengan variabel terikat

3.10 Metode Analisis Data

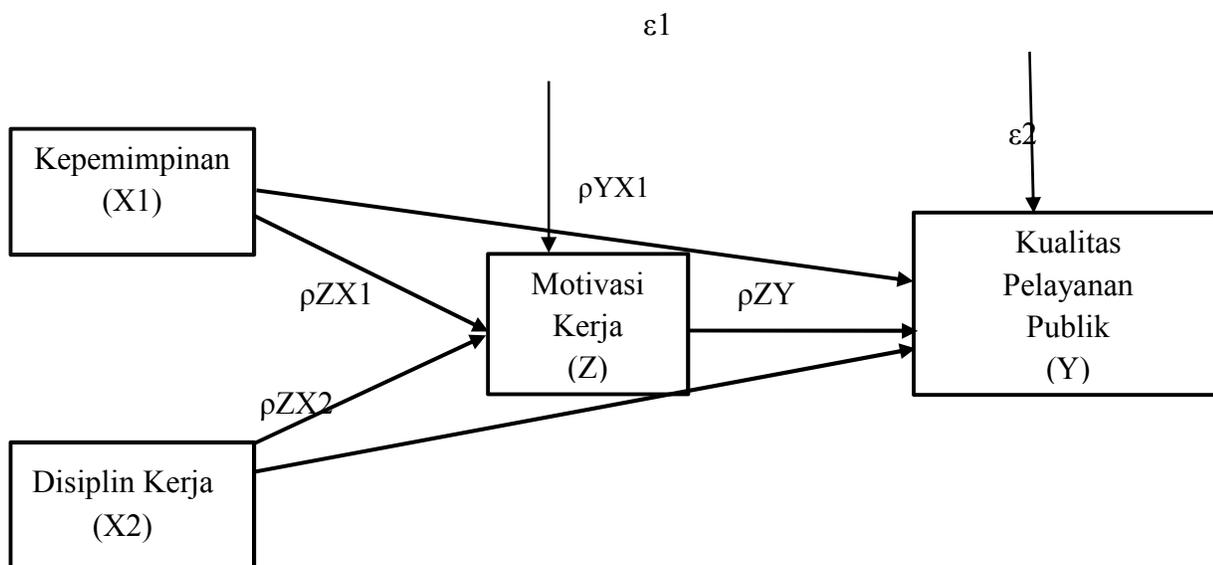
3.10.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:206) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

3.10.2 Analisis Jalur (Path Analysis)

Metode analisis data dalam menyelesaikan penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi linear untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Metode analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat. Model hubungan antara variabel yang dijelaskan dapat dilihat melalui diagram jalur pada gambar berikut.

Gambar 3.1
Diagram Jalur Hubungan Kasual X1,X2, dan Y terhadap Z

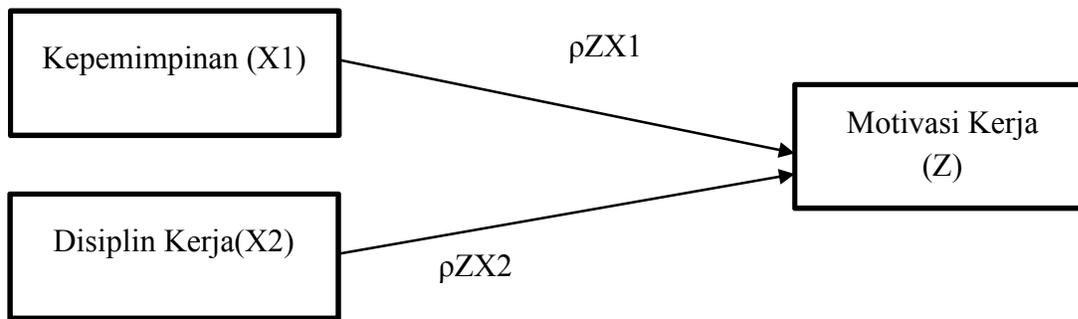


pengaruh variabel eksogen dan endogen dapat ditentukan dengan menggunakan proses koefisien jalur (ρ), koefisien jalur menunjukkan besarnya jalur dari variabel eksogen dan ke variabel endogen. Koefisien jalur biasanya dicantumkan langsung pada setiap garis jalur dalam diagram jalur dan dinyatakan secara numeric untuk memperkirakan koefisien jalur.

3.10.3 Model Sub Struktur I

Model Sub Struktur I adalah pengaruh langsung variabel Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja. Model substruktur I disajikan pada gambar berikut:

Gambar 3.2
Model Sub Struktur I



Selain menggunakan diagram jalur untuk mempresentasikan model yang dianalisis, analisis jalur juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan yang disebut persamaan structural. Persamaan structural menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti dan dinyatakan dalam bentuk persamaan matematis untuk model substruktural I sebagai berikut:

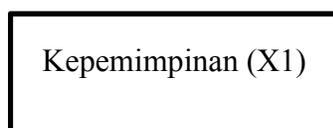
Persamaan Sub Struktur I:

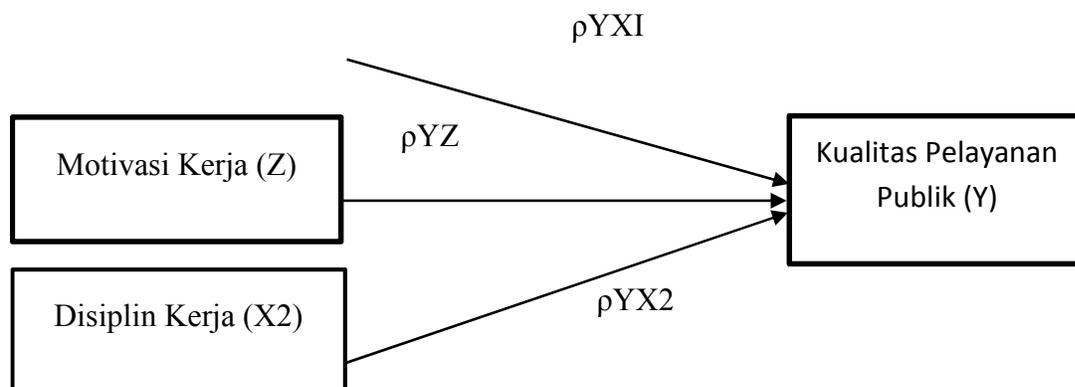
$$Y = \rho_{ZX1} + \rho_{ZX2} + \rho_{Z\epsilon1}$$

3.10.4 Model Sub Struktural II

Model Sub Struktur II merupakan pengaruh langsung Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Model Struktur II disajikan pada gambar berikut:

Gambar 3.3
Model Sub Struktural II





Persamaan Struktural menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti dan dinyatakan dalam bentuk model matematika Substruktur II sebagai berikut

$$Z = \rho_{YX1} + \rho_{YZ} + \rho_{YX2} + \rho_{Y\epsilon 2}$$

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa analisis jalur menghidupkan pengaruh langsung dan tidak langsung. Berdasarkan diagram jalur dapat dilihat bagaimana pengaruh dari suatu variabel independen ke variabel dependen, tanpa melalui variabel dependen lainnya sedangkan pengaruh tidak langsung adalah situasi dimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen melalui variabel lain yang disebut intervening. Adapun yang disebut pengaruh total adalah penjumlahan pengaruh langsung dan tidak langsung.

3.10.5 Uji Parsial (uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi dependen. Uji ini digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Signifikan pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t tabel dengan nilai t hitung. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas secara parsial tidak mempengaruhi variabel terikat.

Adapun hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung Kepemimpinan secara positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja
 - Ho: $\rho_{ZX1} \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh Kepemimpinan secara signifikan terhadap Motivasi Kerja
 - Ha: $\rho_{ZX1} > 0$: Terdapat pengaruh Kepemimpinan secara signifikan terhadap Motivasi Kerja
2. Pengaruh langsung Disiplin Kerja secara positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja

Ho: $\rho_{ZX2} \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Motivasi Kerja

Ha: $\rho_{ZX2} > 0$: Terdapat pengaruh Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Motivasi Kerja

3. Pengaruh langsung Kepemimpinan secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ho: $\rho_{YX1} \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh Kepemimpinan secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ha: $\rho_{YX1} > 0$: Terdapat pengaruh Kepemimpinan secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

4. Pengaruh langsung Disiplin Kerja secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ho: $\rho_{YX2} \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ha: $\rho_{YX2} > 0$: Terdapat pengaruh Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

5. Pengaruh langsung Motivasi Kerja secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ho: $\rho_{ZY} \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh Motivasi Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ha: $\rho_{ZY} > 0$: Terdapat pengaruh Motivasi Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

6. Pengaruh langsung Kepemimpinan secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja

Ho: $\rho_{ZYX1} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kepemimpinan secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja

Ha: ρ_{ZYX1} : Terdapat pengaruh Kepemimpinan secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja

7. Pengaruh langsung Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja

Ho: $\rho_{ZYX2} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja

Ha: $\rho_{ZYX2} \neq 0$: Terdapat pengaruh Disiplin Kerja secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut

- Jika $t_{hitung} < t_{hitung}$ nilai sig $> 0,005$, maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
- Jika t_{hitung} atau nilai sig $< 0,005$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen

3.10.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Untuk mempermudah pengolahan data maka pengujian-pengujian di atas dilakukan dengan menggunakan program pengolahan data SPSS. Apabila determinasi semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti, model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan bila R^2 mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

3.10.7 Uji Sobel

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikenal dengan uji Sobel (Sobel test). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur X → M (a) dengan jalur M → Y (b) atau ab . Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. Standard error koefisien a dan b ditulis dengan sa dan sb dan besarnya standard error pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) sab dihitung dengan rumus di bawah ini:

$$Sab = \sqrt{a^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi.