

Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuto Panji Kecamatan Belinyu Kabupaten Bangka

Diah Vitaloka^{1*}, Nurcahyaningih²

^{1,2}Magister Administrasi Publik, Institut Pahlawan 12, Jl. Diponegoro No.16, Parit Padang, Sungai Liat, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung
diahvitaloka1379@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of motivation, discipline and organizational culture on the performance of administrative services in Kuto Panji Village, Belinyu District, Bangka Regency. The urgency of this study is due to the fact that there are still various problems in administrative services, such as delays in service completion, low discipline of some apparatus, lack of optimal work motivation, and organizational culture that does not fully support responsive and quality services. So that it has an impact on the low level of public satisfaction with the administrative services provided. This study uses a quantitative approach with a survey method. Data was collected through the distribution of questionnaires to predetermined respondents and analyzed using multiple linear regression techniques to determine the influence of variables of work motivation, work discipline and organizational culture on the performance of administrative services, both partially and simultaneously. The results of the study show that work motivation, work discipline of the apparatus, and organizational culture have a positive and significant effect on the performance of administrative services. Partially, each variable contributes to improving the quality of administrative services, while simultaneously the three variables have a stronger influence on improving service performance. These findings indicate that the higher the work motivation of the apparatus, the better the level of discipline, and the stronger the service-oriented organizational culture, the better the performance of administrative services provided to the community.

Keywords: Motivation, Discipline, Organizational Culture, Service Performance.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi, disiplin dan budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji Kecamatan Belinyu Kabupaten Bangka. Urgensi dari kajian ini disebabkan masih adanya berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi, seperti keterlambatan penyelesaian layanan, rendahnya kedisiplinan sebagian aparatur, kurang optimalnya motivasi kerja, serta budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang responsif dan berkualitas. Sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dan dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi kerja, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan administrasi, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja aparatur, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi. Secara parsial, masing-masing variabel memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi, sedangkan secara simultan ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap peningkatan kinerja pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi motivasi kerja aparatur, semakin baik tingkat kedisiplinan, serta semakin kuat budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan, maka semakin baik pula kinerja pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Motivasi, Disiplin, Budaya Organisasi, Kinerja Pelayanan..

Copyright (c) 2026 Diah Vitaloka, Nurcahyaningih

✉Corresponding author: Diah Vitaloka

Email Address: diahvitaloka1379@gmail.com (Jl. Diponegoro No.16, Parit Padang, Sungai Liat, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung)

Received 17 July 2026, Accepted 23 July 2026, Published 29 July 2026

PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan administrasi merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas suatu organisasi pemerintahan. Menurut Robbins dan Judge (2017), kinerja organisasi sangat

dipengaruhi oleh faktor-faktor internal, seperti kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi kerja dan budaya organisasi. Motivasi kerja menentukan tingkat kesungguhan aparatur dalam melaksanakan kebijakan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut (Hasibuan, 2019), motivasi kerja merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan. Dorongan internal maupun eksternal, seperti penghargaan, rasa aman, dan pengakuan atas kinerja, menjadi faktor penting yang memengaruhi motivasi aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi yang optimal. Motivasi kerja juga berperan strategis dalam meningkatkan efektivitas program dan kualitas pelayanan administrasi. Disiplin kerja berupa kehadiran, kepatuhan pada SOP, ketepatan waktu, kepatuhan administratif merupakan pondasi operasional layanan public.

Selain motivasi kerja dan disiplin kerja faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pada masyarakat adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor fundamental yang memengaruhi kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi dan menjadi pedoman dalam bertindak. Dengan demikian, budaya yang kuat akan menciptakan perilaku kerja yang konsisten, terarah, dan berfokus pada tujuan organisasi (Robbins, S. P., & Judge, 2017).

Motivasi kerja, disiplin kerja, dan budaya organisasi tidak bekerja secara terpisah. Ketiganya saling terkait dan bersama-sama menentukan kinerja pelayanan administrasi publik. Motivasi merupakan sifat dan nilai-nilai organisasi, kemudian nilai-nilai tersebut diterjemahkan dalam budaya kerja, sedangkan disiplin kerja menjadi wujud nyata penerapan budaya organisasi dalam tindakan sehari-hari. Penelitian-penelitian administrasi publik menunjukkan bahwa:

1. Motivasi kerja yang baik mendorong budaya organisasi positif.
2. Budaya organisasi yang baik meningkatkan disiplin aparatur.
3. Disiplin kerja yang tinggi berdampak langsung pada kualitas pelayanan administrasi.
4. Ketiga faktor bersama-sama meningkatkan kinerja pelayanan publik, terutama di unit terdepan seperti Kelurahan.

Terkait hal tersebut, pada Kelurahan Kuto Panji berdasarkan observasi yang dilakukan, Motivasi kerja aparatur menunjukkan adanya indikasi belum optimal dalam mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan yang proaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. sebagian aparatur bekerja secara rutin tanpa inisiatif, kurang menunjukkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta belum sepenuhnya memiliki dorongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. kurangnya partisipasi aparatur dalam upaya perbaikan prosedur pelayanan serta minimnya inisiatif dalam mengembangkan inovasi pelayanan yang dapat mempercepat proses administrative. Pada aspek kedisiplinan cenderung masih rendah, terutama dilihat dari ketepatan jam masuk kerja, ketepatan waktu dalam memberikan respon kepada masyarakat dan penyelesaian dokumen pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan kedisiplinan yang ditetapkan pemerintah daerah dengan realisasi di lapangan. Disiplin kerja yang rendah sangat memengaruhi

kecepatan dan ketepatan layanan administrasi, yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja Kelurahan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat kepada 50 responden di Kelurahan Kuto Panji, dengan capaian diagram indeks kepuasan seperti berikut:



Gambar 1. Diagram Indeks Kepuasan Responden

Berdasarkan pada fenomena tersebut, maka penelitian ini penting untuk dilakukan karena adanya sejumlah indikasi permasalahan pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji, seperti ketidaktepatan waktu penyelesaian layanan, koordinasi internal yang belum maksimal, variasi tingkat kedisiplinan aparatur, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang responsif. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diberikan. Padahal, perkembangan regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengharuskan setiap unit penyelenggara layanan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, cepat, dan berkualitas. Jika Kelurahan sebagai unit paling bawah tidak mampu menerapkan standar tersebut, maka tujuan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik akan sulit dicapai.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel motivasi dengan kinerja pegawai dan pengaruh terhadap kinerja organisasi. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, analisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang sudah di rumuskan, dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berfikir

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H¹ :Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan administrasi.

H² :Disiplin Kerja Aparatur berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan administrasi.

H³ :Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan administrasi

H⁴ : Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Aparatur, , Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan administrasi

Selanjutnya populasi dalam kajian ini yaitu seluruh aparatur yang ada di kantor kelurahan Kuto Panji, dengan penetapan sampel menggunakan Teknik total sampling. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu observasi, kuisioner dan dokumentasi, analisis data difokuskan pada pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui teknik statistik inferensial, yaitu analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t (parsial) dan uji F (simultan).

HASIL DAN DISKUSI

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuto Panji

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Nilai koefisien regresi sebesar 0,317 dengan signifikansi 0,003 (<0,05) menegaskan bahwa peningkatan motivasi kerja aparatur akan diikuti peningkatan kualitas kinerja pelayanan administrasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor psikologis aparatur berperan nyata dalam mendorong efektivitas pelayanan publik di tingkat Kelurahan.

Secara parsial melalui uji t, motivasi kerja terbukti signifikan dalam memengaruhi kinerja pelayanan administrasi. Artinya, meskipun terdapat variabel lain dalam model, motivasi kerja tetap memberikan kontribusi tersendiri terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan internal aparatur, seperti keinginan berprestasi dan tanggung jawab terhadap tugas, memiliki implikasi langsung terhadap ketepatan waktu, ketelitian, dan sikap pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,847, diketahui bahwa 84,7% variasi kinerja pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh motivasi kerja bersama variabel lain dalam model. Angka ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki kontribusi substansial dalam menjelaskan perubahan kinerja pelayanan. Artinya, peningkatan motivasi aparatur merupakan strategi yang relevan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kelurahan.

Secara empiris, pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji dapat dijelaskan melalui mekanisme perilaku kerja aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan keterlibatan kerja (*work engagement*) yang lebih besar, tingkat kehadiran yang lebih baik, serta kesediaan menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan sesuai prosedur. Motivasi juga mendorong munculnya inisiatif dalam membantu masyarakat, meningkatkan ketelitian dalam pengelolaan dokumen administrasi, serta memperkuat komitmen terhadap standar pelayanan. Dalam praktiknya, aparatur yang termotivasi tidak

hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban formal, tetapi juga berorientasi pada kualitas dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, secara empiris dapat dipahami bahwa semakin tinggi motivasi kerja aparatur, maka semakin optimal pula kinerja pelayanan administrasi yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Temuan ini konsisten dengan teori-teori motivasi klasik maupun modern serta didukung oleh penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penguatan motivasi aparatur menjadi salah satu strategi kunci dalam meningkatkan profesionalitas dan kualitas pelayanan publik di tingkat Kelurahan.

Pengaruh Disiplin Kerja Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuto Panji

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa disiplin kerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Koefisien regresi sebesar 0,265 dengan nilai signifikansi 0,007 ($<0,05$) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan disiplin kerja akan meningkatkan kinerja pelayanan administrasi. Secara statistik, hasil ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, serta konsistensi dalam menjalankan prosedur kerja memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uji *t* parsial, disiplin kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi. Artinya, meskipun diuji bersama variabel lain seperti motivasi kerja dan budaya organisasi, disiplin kerja tetap memberikan kontribusi independen terhadap peningkatan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kedisiplinan aparatur merupakan determinan penting dalam efektivitas pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan.

Dari perspektif koefisien determinasi ($R^2 = 0,847$), dapat dipahami bahwa 84,7% variasi kinerja pelayanan administrasi dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model, termasuk disiplin kerja. Nilai ini mencerminkan bahwa disiplin kerja merupakan bagian penting dalam sistem manajerial yang mendukung tercapainya pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan sesuai standar operasional.

Secara empiris, pengaruh disiplin kerja aparatur terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji dapat dijelaskan melalui pola perilaku kerja sehari-hari dalam proses pelayanan. Aparatur yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung hadir tepat waktu, mematuhi standar operasional prosedur (SOP), menyelesaikan dokumen sesuai batas waktu, serta menghindari penundaan pekerjaan. Kondisi ini berdampak langsung pada kelancaran alur pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, dan mempercepat waktu penyelesaian berkas masyarakat. Selain itu, disiplin juga membentuk konsistensi dan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga pelayanan menjadi lebih tertib, akurat, dan profesional. Dengan demikian, secara empiris dapat dipahami bahwa semakin tinggi disiplin kerja aparatur, maka semakin efektif dan berkualitas kinerja pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan Kuto Panji.

Meskipun disiplin kerja berpengaruh signifikan, besarnya pengaruhnya masih berada di bawah budaya organisasi dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin perlu didukung oleh sistem

nilai dan budaya organisasi yang kuat agar dampaknya terhadap kinerja lebih optimal. Dengan kata lain, disiplin individu akan lebih efektif apabila ditopang oleh lingkungan organisasi yang mendukung.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja aparatur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Temuan ini konsisten dengan teori manajemen sumber daya manusia serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja melalui pengawasan, pembinaan, dan penegakan aturan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada Masyarakat.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuto Panji

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Koefisien regresi sebesar 0,993 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) menegaskan bahwa setiap peningkatan budaya organisasi akan diikuti peningkatan kinerja pelayanan administrasi. Besarnya koefisien tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan variabel dengan kontribusi paling dominan dalam model penelitian.

Berdasarkan uji t parsial, budaya organisasi memperoleh nilai t sebesar 12,042 yang jauh lebih besar dibanding variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik budaya organisasi berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja pelayanan administrasi. Dengan demikian, perubahan pada aspek nilai, norma, dan kebiasaan kerja dalam organisasi akan secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,847 mengindikasikan bahwa 84,7% variasi kinerja pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh variabel dalam model, termasuk budaya organisasi. Angka ini memperlihatkan bahwa budaya organisasi berkontribusi besar dalam membentuk perilaku pelayanan aparatur dan menjadi faktor strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat Kelurahan.

Secara empiris, pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji dapat dijelaskan melalui pembentukan pola perilaku kolektif yang terinternalisasi dalam keseharian aparatur. Budaya organisasi yang menekankan nilai pelayanan prima, tanggung jawab, kerja sama tim, dan integritas mendorong aparatur untuk bekerja secara konsisten sesuai standar operasional prosedur serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Ketika nilai-nilai tersebut menjadi kebiasaan bersama, maka muncul keseragaman sikap dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat. Selain itu, budaya organisasi yang kuat menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dan meminimalkan konflik internal, sehingga proses administrasi berjalan lebih efisien. Dengan demikian, secara empiris dapat dipahami bahwa semakin kuat budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, maka semakin tinggi pula kinerja pelayanan administrasi yang dihasilkan di Kelurahan Kuto Panji.

Jika dibandingkan dengan variabel motivasi kerja dan disiplin kerja dalam model penelitian, budaya organisasi memiliki nilai beta standar paling besar (0,893), yang menunjukkan pengaruh paling

dominan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun motivasi dan disiplin penting, keberhasilan pelayanan administrasi sangat ditentukan oleh kekuatan sistem nilai dan norma organisasi yang mengatur perilaku aparatur secara kolektif.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Temuan ini konsisten dengan teori perilaku organisasi dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi berbasis nilai pelayanan publik, integritas, dan profesionalisme menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan.

Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Aparatur, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuto Panji

Hasil uji F simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 84,909 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja aparatur, dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja pelayanan tidak dapat dijelaskan oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil interaksi berbagai aspek perilaku individu dan sistem organisasi yang saling mendukung.

Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,847 menunjukkan bahwa 84,7% variasi kinerja pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut secara bersama-sama. Angka ini menunjukkan kontribusi yang sangat besar dan menegaskan bahwa peningkatan kinerja pelayanan di Kelurahan Kuto Panji sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya manusia yang komprehensif, bukan hanya oleh satu variabel dominan saja.

Secara empiris, pengaruh simultan motivasi kerja, disiplin kerja aparatur, dan budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Kuto Panji dapat dijelaskan melalui keterkaitan fungsional antara faktor individu dan sistem organisasi dalam proses pelayanan publik. Motivasi kerja mendorong aparatur memiliki semangat dan komitmen dalam melayani masyarakat, disiplin kerja memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai aturan dan standar operasional prosedur, sedangkan budaya organisasi membentuk pola perilaku kolektif yang menekankan nilai tanggung jawab, kerja sama, dan orientasi pelayanan. Ketika ketiga faktor tersebut berjalan secara sinergis, aparatur tidak hanya terdorong untuk bekerja secara optimal, tetapi juga konsisten dan selaras dengan nilai-nilai organisasi. Kombinasi ini menciptakan pelayanan administrasi yang lebih cepat, akurat, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga secara nyata meningkatkan kinerja pelayanan di Kelurahan Kuto Panji

Dengan demikian, secara simultan motivasi kerja, disiplin kerja aparatur, dan budaya organisasi terbukti menjadi determinan utama kinerja pelayanan administrasi. Implikasi praktisnya, pimpinan Kelurahan perlu mengintegrasikan strategi peningkatan motivasi, penegakan disiplin, serta penguatan budaya organisasi berbasis pelayanan publik secara bersamaan agar kinerja pelayanan administrasi dapat meningkat secara optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data melalui analisis regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi. Disiplin kerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi serta menjadi variabel yang paling dominan. Secara simultan, motivasi kerja, disiplin kerja aparatur, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hikmat, dan penyertaan-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan penelitian ini, khususnya kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian, para dosen serta rekan-rekan yang telah memberikan masukan yang berharga. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga segala bantuan, perhatian, dan kerja sama yang telah diberikan memperoleh balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

REFERENSI

- Agustina, S. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Aparatur*. Alfabeta.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. Free Press.
- Alfred, R. L. (1983). *Teknik Memimpin Aparatur dan Pekerja Terjemahan Imam Soedjono*. Aksara Baru.
- Andika, R. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Pustaka Media.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Basri, H. (2021). *Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Modern*. CV Jejak.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Jossey-Bass.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2018). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. McGraw-Hill Education.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Dubrin, A. J. (2017). *Human Relations: Interpersonal, Job-Oriented Skills*. Pearson Education.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada

University Press.

Farida, U., & Hartono, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. UMP Press.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Hasibuan, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Muhammadiyah University Press,.

Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.

Henry, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.

Herzberg, F. (2008). *The Motivation to Work*. Wiley.

Juwita, K. (2021). *Perilaku Organisasi*. Literasi Nusantara.

Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Andi Offset.

M.Syamsul Ma'arif, L. K. (2012). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia "Implementasi Menuju Organisasi Berkelanjutan."* IPB Press.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi Offset.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.

Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Nurjannah, N. (2021). Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Urnal Administrasi Dan Pelayanan Sosial (JAPS)*, 3(1), 21–32.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford University Press.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373.

Porter Michael E. (1993). *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Erlangga.

Rabbani, M. (2025). Analisis Pemberian Sanksi Disiplin terhadap Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Trisakti*, 12(1), 10–20.

Ratminto & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Rivai, V., & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Pers.

Rivai, Veithzal, & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Rajawali Pers.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior (18th ed.)*.

Robbins, S. P. and M. C. (2012). *Management*. Pearson Education Limited.

- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). CA: Jossey-Bass.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Setiadi, I. M. (2023). Implementasi Pengaturan Disiplin Kerja Aparatur Negeri Sipil. *E-Journal Hukum Universitas Warmadewa*, 12(4), 501–510.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2019a). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2019b). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., & Sofiaty, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prananda Media Group.
- Tika, M. P. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara.
- Torang, S. (2013). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi*. Alfabeta.
- Wange, S. F., Lihawa, F., & Mantu, F. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa. *Mahesa: Jurnal Mahasiswa Ekonomi Syariah*, 4(2), 76–86.
- Waridin, G. B. dan. (2005). *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. erlangga.
- Wibowo. (2016). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Rajawali Pers.
- Yuwono, S. (2002). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Maslow, Abraham H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Rivai, Veithzal. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schein, Edgar H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana