

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MOTIVASI KERJA
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

Fitria Febriani¹⁾, Marzolina²⁾, Kurniawaty Fitri²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : fitriafebriani206@gmail.com

*The Influence Of Leadership And Work Discipline On The Quality Of Public
Services Through Work Motivation In The Service Of Population And Civil
Registration In Pekanbaru City*

ABSTRACT

This study aimed to examine the influence of Leadership and Work Discipline on the Quality of Public Services through Work Motivation in the Department of Population and Civil Registration in the city of Pekanbaru. This study uses a quantitative approach. The sample in this study was 100 employees at the Department of Population and Civil Registration in the city of Pekanbaru. Sampling using the Saturated sampling technique method. The research instrument used a questionnaire and was analyzed using path analysis using SPSS. The results of the study show that 1) There is a positive and significant influence between leadership and the quality of public service, 2) There is a positive and significant influence between work discipline and the quality of public service, 3) There is a positive and significant influence between work motivation and service quality public, 4) There is a positive and significant influence between leadership and the quality of public services through work motivation, 5) There is a positive and significant influence between work discipline and the quality of public services through work motivation.

Keywords : Leadership, Work Discipline, Work Motivation and Public Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang

harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan publik yang prima (*excellent service*) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolok ukur pelayanan prima ini adalah sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Sutopo, 2003).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah masih banyak yang belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai mengatakan pemerintah selama beberapa periode ini telah menyadari betapa kurangnya pelayanan terhadap publik. Hal ini dapat dilihat dari Laporan Tahunan 2019 sebagai pertanggungjawaban kinerja Ombudsman RI dan sarana publikasi kepada masyarakat. Dimana anggota Ombudsman RI, Ahmad Alamsyah Saragih dalam paparannya menyebutkan pada hasil laporan tahunan 2019, Ombudsman menerima laporan masyarakat sebanyak 7.903 laporan.

Masalah pelayanan publik terjadi hampir merata di seluruh provinsi di Indonesia, termasuk di provinsi Riau. Menurut jumlah pengaduan yang ditangani ombudsman di Riau selama tahun 2019, warga Pekanbaru tercatat melakukan pengaduan terbanyak dibandingkan kabupaten atau kota lainnya di Riau, yaitu ada sekitar 51 laporan. Masalah pelayanan pembuatan E-KTP di kota pekanbaru masih menjadi masalah yang banyak diadakan oleh masyarakat. Pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Pekanbaru, dinilai masih belum maksimal bahkan cenderung buruk.

Keberhasilan dan kualitas suatu pelayanan tidak terlepas dari peran kepemimpinan dalam suatu organisasi, bagaimana suatu pemimpin mengontrol bawahannya dalam bekerja untuk suatu tuntutan yang wajib di jalankan dalam memuaskan masyarakat.

Kepemimpinan suatu organisasi sangatlah menentukan baik buruknya pelayanan yang dijalankan di instansi manapun, dapat dilihat bagaimana di suatu instansi memiliki orang - orang di dalamnya tetapi mereka tidak mempunyai pemimpin apa yang akan terjadi di instansi tersebut, pastilah akan kacau, semua bergerak dengan kemauannya sendiri.

Dari permasalahan pengurusan E-KTP diatas salah satunya yaitu kurang ramahnya petugas di loket pelayanan dan banyaknya calo-calo dalam pengurusan E-KTP menjadi bukti kurang tegasnya pemimpin terhadap pegawai di instansi tersebut. Dalam situasi yang terjadi di instansi ini, dapat dilihat bahwa pemimpin tertinggi hingga yang terendah belum bisa mengayomi dan memotivasi para pegawainya sehingga masih banyak terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan *control* dari pimpinan cenderung kurang, sehingga membuat pegawai bekerja sesuka hati tanpa ada rasa bersalah. Selain itu, dilihat dari tabel kehadiran pegawai disetiap tahun juga mengalami penurunan, artinya pemimpin belum mampu memberi motivasi dan arahan serta perhatian dan dukungan kepada pegawai dalam bekerja sehingga para pegawai cenderung bermalasan dalam melaksanakan kewajibannya.

Gaya kepemimpinan seseorang memang sangat menentukan tingkat keberhasilan kerja dari pegawai yang dipimpinnya, semakin baik gaya kepemimpinan seorang pemimpin, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan kerja pegawainya. Di sini di butuhkan sosok pemimpin yang dapat berbuat

adil, tidak membedakan suku, ras, dan juga tidak mementingkan kepentingan pribadi serta selalu mengawasi setiap proses pegawainya untuk mengevaluasi pegawai itu sendiri dan demi kebaikan dinas tersebut atau perusahaan maupun instansi yang dipimpinnya.

Tidak hanya membutuhkan kepemimpinan yang baik, suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sangat membutuhkan kesadaran akan kedisiplinan setiap orang atau pegawai dalam menjalankan tugasnya. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan dan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya pegawai yang mempunyai kedisiplinan yang tinggi akan mempunyai kualitas kerja yang tinggi dan berdampak akan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat karena waktu kerja dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Masalah disiplin tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai. Oleh karena itu disiplin dalam bekerja sangatlah penting sebab dengan kedisiplinan tersebut diharapkan sebagian besar peraturan ditaati oleh para karyawan, bekerja sesuai dengan prosedur dan sebagainya sehingga pekerjaan terselesaikan secara efektif dan efisien serta dapat meningkatkan produktifitasnya dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan publik.

Untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tentunya seorang

pegawai disuatu instansi seperti Disdukcapil harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Semangat yang tinggi akan timbul apabila adanya dorongan atau motivasi dari berbagai pihak atau sumber tertentu. Faktor pendorong atau motivasi ini diidentikkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi sebaik mungkin terhadap pencapaian tujuan.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu. Sikap dan nilai tersebut memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka. Pada dasarnya motivasi dapat mendorong pegawai untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Motivasi pegawai bisa dipengaruhi oleh gaji atau kompensasi, lingkungan kerja yang menyenangkan atau hubungan yang baik dengan sesama pegawai. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya

Kemimpinan

Menurut Rivai (2012:53) kepemimpinan adalah suatu perilaku dengan tujuan tertentu untuk mempengaruhi aktivitas para anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang dirancang untuk memberikan manfaat individu dan organisasi, sehingga dalam suatu organisasi kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Terry George R yang dialihbahasakan oleh Kartono (2011:57) kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Selain itu, menurut Thoha (2011:9) kepemimpinan adalah kegiatan untuk memengaruhi perilaku orang lain, atau seni memengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok.

Disiplin Kerja

Disiplin adalah sikap hidup dan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab terhadap kehidupan, tanpa paksaan dari luar. Sikap dan perilaku ini dianut berdasarkan keyakinan bahwa hal itu bermanfaat bagi diri sendiri dan masyarakat. Hal

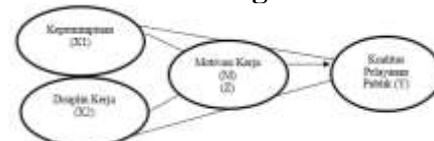
ini berkaitan dengan kemauan dan kemampuan seseorang menyesuaikan interennya dan mengendalikan dirinya agar sesuai dengan norma, aturan, hukum, kebiasaan yang berlaku dalam lingkungan sosial budaya setempat (Salam, 2014:194).

Motivasi Kerja

Menurut Usman (2013 : 276) Motivasi ialah dorongan yang dimiliki seseorang untuk berbuat sesuatu, sedangkan motif adalah kebutuhan (*need*), keinginan (*wish*), dorongan (*desire*) atau impuls. Motivasi merupakan dorongan yang dimiliki seorang individu yang dapat merangsang untuk dapat melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang untuk berperilaku atau melakukan sesuatu. Motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan yang terdapat pada diri seseorang sehingga ia terdorong untuk melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan suatu pekerjaan. Motivasi seseorang dapat diperoleh dari kebutuhannya.

Model Penelitian

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Hipotesis Penelitian

H₁. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

H₂. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

H₃. Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

H₄. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

H₅. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, berjumlah 106 pegawai. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memberikan gambaran lebih lanjut mengenai masing-masing variabel, maka akan diuraikan dalam bentuk analisis deskriptif. Analisis deskriptif akan membahas kesimpulan yang diperoleh dari responden dalam menjawab kuesioner yang telah diajukan.

Tabel 1. Tanggapan Responden

NO	Variabel	Rata-Rata	Keterangan
1	Kepemimpinan	79,55	Baik
2	Disiplin Kerja	80,28	Baik
3	Motivasi Kerja	78,88	Baik
4	Kualitas Pelayanan Publik	83,12	Baik

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa respon responden pada semua variabel adalah baik, dengan rata-rata tertinggi pada variabel Kualitas Pelayanan Publik dan terendah yaitu Motivasi Kerja.

Tabel 2. Uji Validitas Data

Variabel	Item Pertanyaan	r _{count}	r _{table}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	KPP 1	0,688	0,196	Valid
	KPP 2	0,590	0,196	Valid
	KPP 3	0,679	0,196	Valid
	KPP 4	0,610	0,196	Valid
	KPP 5	0,732	0,196	Valid
	KPP 6	0,594	0,196	Valid
	KPP 7	0,638	0,196	Valid
	KPP 8	0,639	0,196	Valid
Kepemimpinan (X ₁)	KP 1	0,735	0,196	Valid
	KP 2	0,688	0,196	Valid
	KP 3	0,709	0,196	Valid
	KP 4	0,710	0,196	Valid
	KP 5	0,672	0,196	Valid
Disiplin Kerja (X ₂)	DK 1	0,704	0,196	Valid
	DK 2	0,677	0,196	Valid
	DK 3	0,674	0,196	Valid
	DK 4	0,606	0,196	Valid
	DK 5	0,713	0,196	Valid
Motivasi kerja (M)	MK 1	0,758	0,196	Valid
	MK 2	0,791	0,196	Valid
	MK 3	0,869	0,196	Valid
	MK 4	0,855	0,196	Valid
	MK 5	0,824	0,196	Valid

Karena keseluruhan nilai r hitung semua indikator yang di uji bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel yaitu $\geq 0,196$. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	0,798	0,7	Reliabel
Kepemimpinan	0,743	0,7	Reliabel
Disiplin kerja	0,705	0,7	Reliabel
Motivasi Kerja	0,876	0,7	Reliabel

Dapat dilihat bahwa semua instrument penelitian adalah reliable karena *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai koefisien alpha 0.7, berarti semua variabel yang digunakan sudah konsisten dan dapat dipercaya.

Tabel 4. Uji Normalitas

NO	Variabel	Uji Normalitas	
		Struktur 1	Struktur 2
1	Kepemimpinan	0,200	0,200
2	Disiplin Kerja		
3	Motivasi Kerja		
4	Kualitas Pelayanan Publik		

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa model struktur 1 dan 2 dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

NO	Variabel	Uji Multikolinearitas			
		Struktur 1		Struktur 2	
		Tolerance	VIF	Tolerance	VIF
1	Kepemimpinan	0.591	1.691	0.471	2.121
2	Disiplin Kerja	0.591	1.691	0.489	2.046
3	Motivasi Kerja			0.438	2.285
4	Kualitas Pelayanan Publik			0.471	2.121

Dari tabel diatas diperoleh nilai tolerance dari semua variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Struktur 1 dan 2 tidak terdapat multikolinearitas.

Tabel 6. Uji Heterokidastitas

NO	Variabel	Heterokidastitas	
		Struktur 1	Struktur 2
1	Kepemimpinan	0.203	0.209
2	Disiplin Kerja	0.645	0.125
3	Motivasi Kerja		0.304
4	Kualitas Pelayanan Publik		

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua variabel kepemimpinan memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Dapat diambil kesimpulan bahwa model struktur 1 dan 2 dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7. Uji Hipotesis

NO	Variabel	Uji t				Uji R ²	
		Struktur 1		Struktur 2		R Square	
		t	Sig	t	Sig	Struktur 1	Struktur 2
1	Kepemimpinan	4.968	0	2.74	0.007	0.562	0.618
2	Disiplin Kerja	4.512	0	4.251	0		
3	Motivasi Kerja			2.671	0.009		
4	Kualitas Pelayanan Publik						

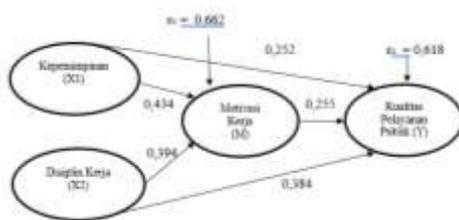
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Uji t nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang dimana hal tersebut dapat diartikan bahwa semua variabel memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dan pada uji R² dapat dilihat bahwa pada struktur 1 variabel Kepemimpinan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 56,2% dan pada struktur 2 dapat dilihat bahwa Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan motivasi kerja berpengaruh sebesar 61,8% yang dimana sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 8. Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

Pengaruh	Langsung	Tidak langsung	Total	Keterangan
Kepemimpinan → Motivasi Kerja	0,434	-	0,434	Kuat
Disiplin Kerja → Motivasi Kerja	0,394	-	0,394	Kuat
Kepemimpinan → Kualitas Pelayanan Publik	0,252	0,434 x 0,255 = 0,111	0,363	Kuat
Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan Publik	0,384	0,394 x 0,255 = 0,100	0,484	Kuat
Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan Publik	0,255	-	0,255	Sedang

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan tidak langsung antara kepemimpinan dan disiplin terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi Kerja dengan hubungan yang kuat.

Gambar 2. Struktur Lengkap Analisis Jalur



Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada variabel kepemimpinan mempunyai nilai $t_{hitung} 2,740 > t_{tabel} 1,984$ dan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik atau dengan kata

lain hipotesis (H_1) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah baik sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada variabel disiplin kerja mempunyai nilai $t_{hitung} 4,251 > t_{tabel} 1,984$ dan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik atau dengan kata lain hipotesis (H_2) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah baik sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada variabel disiplin kerja mempunyai $t_{hitung} 2,671 > t_{tabel} 1,984$ dan memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik atau dengan kata lain hipotesis (H_3) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik sudah meningkat.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui motivasi Kerja

Berdasarkan hasil uji sobel yang dilakukan diperoleh nilai $t_{\text{statistic}} (2,348) > t_{\text{tabel}} (1,965)$ atau $p \text{ value} (0,01) < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat memediasi hubungan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik atau dengan kata lain hipotesis (H_4) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui motivasi Kerja

Berdasarkan hasil uji sobel yang dilakukan diperoleh nilai $t_{\text{statistic}} (2,294) > t_{\text{tabel}} (1,965)$ atau $p \text{ value} (0,02) < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat memediasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik atau dengan kata lain hipotesis (H_5) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru meningkatkan motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

SIMPULAN

1. Kepemimpinan dan Kedisiplinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, apabila Kepemimpinan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih baik dan lebih tegas dalam memimpin bawahannya maka Kualitas Pelayanan Publik yang dihasilkan akan lebih baik lagi.

2. Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, apabila Motivasi Kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus meningkat dan lebih baik maka Kualitas Pelayanan Publik yang dihasilkan akan lebih baik lagi.
3. Kepemimpinan dan Kedisiplinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dengan adanya kepemimpinan yang bagus akan menciptakan motivasi yang kuat bagi pegawai untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik

DAFTAR PUSTAKA

- Alfikri, Miftah., 2010. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BANK Riau Syariah Pekanbaru, *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Anoraga, Pandji. 2009. *Manajemen Bisnis*. PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- Badeni, 2013. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Alfabeta: Bandung.

- Dimiyati dan Mudjiono. 2012. *Belajar Dan Pembelajaran*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Ghozali, Imain. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media : Yogyakarta.
- Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Suka Buku : Jogjakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buini Aksara : Jakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P., 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Iensufiie, T. 2010. *Leadership untuk Professional dan Mahasiswa*. Erlangga : Jakarta,
- Irfan, 2019. Analisis Pengaruh Kepribadian, Disiplin, dan Komunikasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Pematang Siantar. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Kartono, Kartini, 2008, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kartono, Kartini, 2011, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Rajawali grafindo Persada :Jakarta,
- LAN dan 1.3PKP, 2010, *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul 1*. Akip. Jakarta.
- Novel, Raynaldo., 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Layanan Di Perusahaan *Fitness Stirabaya*. *Jurnal Agora*, Vol.6 No.2.
- Pahrizal, 2018, Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan
- Pernanu, Ikbal Gamawardi,, 2016. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. *Maslahah*, Vol. 7, No. 2.
- Ridwan., Baharudin., Azis, Mansur., 2019. Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara SE-Kecamatan BANTAENG, *Journal of Management*, Vol.2
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi, 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Ketiga. PT. Rajagrafindo Persada : Jakarta.
- Rivai, Veithzal., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke praktik*. Raja Grafindo Persada

- : Jakarta.
- Rivai, Veithzal., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Ke-Empat, September 2011. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta,
- Robbins, Stephen P. dan Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Salemba Empat : Jakarta.
- Robbins, Stephen P, dan Cottlter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi 10*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Salam, Abdus, 2014. *Manajemen Insani Dalam Bisnis*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Santosa, Pandji. 2008 *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance* PT Refika Aditama : Bandung
- Sarjono, Haryadi, dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikaki untuk Riset*. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prokedur SPSS* (Edisi Pertama). PT Komputindo : Jakarta.
- Siahaan, Matdio., Sianturi, Herna., 2017. Pengaruh Penpiarnan Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak, *Jurnal Kajian Ilmiah*, Vol. 7, No. 3 ISSN 1410-9794, EISSN 2597-7921X.
- Sugiyono, 2014 *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung
- Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika: Bandung.
- Sutrisno Edy, 2009. *Manajemen Suniber Daya Manusia*. Kencana Prenada Medic Group : Jakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayan Prima*. Lembaga AdmmistnNi Negara Republik Indonesia: Jakarta.
- Tamami, Sastra., 2016. Pengaruh Gaya Keperuimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai, *E-Journal*.
- Thoha, Miftah. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Petayanan Publik
- Usman, Husaini. 2013. *MANAJEMEN*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Zarneer, Hashim. Ali, Shehzad. Nisar, Waqar. Amir, Muhammad. 2014. The Impact of Motivation on The Employee's Performance in Beverage Industry of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science* Vol.4, No.1, January 2014, pp.293-298 E-ISSN: 2225-8329, P-ISSN: 2308-0337.
- Onibudsman RI,
<http://www.ombudsman.go.id/>,
5 Januari 2020 pada jam 20.00 WIB.

www.cakaplah.com diakses pada 5
Januari 2020 pada jam 20.30
WIB

www.PPID.Pekanbaru.go.id