



## Pengaruh Pengawasan, Pengalaman Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai ASN pada Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan

Morena Deva Rosyah Putri Pakpahan<sup>1\*</sup>, Ananda Fitriani Dewi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Potensi Utama, Indonesia.

\*Penulis Korespondensi: [devarosyah@gmail.com](mailto:devarosyah@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Employee service performance is the work results in terms of quality and quantity achieved by an employee in carrying out his duties in accordance with the responsibilities given to him. Employee service performance is the spirit possessed by an employee in carrying out his work. To complete tasks and work, an employee should have a sense of willingness and a certain level of ability. In this study, the population is all ASN employees of the Percut Sei Tuan sub-district office, totaling 69 people. Based on the statement above, in determining the number of samples to be taken in this study, the author uses Saturated Sampling, because the number of ASN employees of the Percut Sei Tuan sub-district office is 69 people. Based on partial results of t count of supervision variable  $6.766 > t \text{ table } 1.99714$  with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , supervision has a significant positive effect on employee performance, results of t count of work experience variable  $-2.496 > t \text{ table } -1.99714$  with a significance level of  $0.015 < 0.05$ , work experience has a significant negative effect on employee performance, results of t count of work experience variable  $-2.496 > t \text{ table } -1.99714$  with a significance level of  $0.015 < 0.05$ , work experience has a significant negative effect on employee performance, results of t count of work discipline variable  $0.516 < t \text{ table } 1.99714$  with a significance level of  $0.608 > 0.05$ , work discipline does not have a significant positive effect on employee performance, simultaneous testing of the estimated linear regression model is suitable for explaining Supervision (X1), Work Experience (X2), Work Discipline (X3) on Employee Service Performance (Y).*

**Keywords :** *Civil Servants; Employee Service Performance; Supervision; Work Discipline; Work Experience.*

**Abstrak.** Kinerja pelayanan pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pelayanan pegawai merupakan jiwa semangat yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seorang pegawai sebaiknya memiliki rasa kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai ASN kantor kecamatan percut sei tuan berjumlah 69 orang. Berdasarkan pernyataan diatas, maka dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan Sampling Jenuh, dikarenakan jumlah pegawai ASN kantor kecamatan percut sei tuan berjumlah 69 orang. Berdasarkan secara parsial Hasil t hitung dari variable pengawasan  $6,766 > t \text{ table } 1,99714$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka pengawsan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, Hasil t hitung dari variable pengalaman kerja  $-2,496 > t \text{ table } -1,99714$  dengan tingkat signifikansi  $0,015 < 0,05$  maka pengalaman kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja karyawan, Hasil t hitung dari variable pengalaman kerja  $-2,496 > t \text{ table } -1,99714$  dengan tingkat signifikansi  $0,015 < 0,05$  maka pengalaman kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja karyawan, Hasil t hitung dari variable disiplin kerja  $0,516 < t \text{ table } 1,99714$  dengan tingkat signifikansi  $0,608 > 0,05$  maka disiplin kerja tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, Pengujian secara simultan model regresi linier yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan Pengawasan (X1), Pengalaman Kerja (X2), Disiplin Kerja (X3) terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai (Y).

**Kata Kunci:** ASN; Disiplin Kerja; Kinerja Pelayanan Pegawai; Pengalaman Kerja; Pengawasan.

### 1. LATAR BELAKANG

Organisasi merupakan hubungan suatu sistem yang di dalamnya terdapat hubungan antara sekelompok orang (lebih dari satu), yang dipersatukan dalam suatu kerjasama yang di inginkan dan mau terikat dengan peraturan yang ada yang telah di sepakati untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran bersama yang telah ditetapkan. Dalam hal ini untuk mencapai tujuan dalam organisasi di pengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, salah satu faktor pendukungnya yaitu

manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui pengorganisasian, penyusunan personalisa, pengarahan, pengembangan SDM, pemberian kompensasi dari sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan di urus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Selanjutnya, manajemen sumber daya manusia berarti mengatur, mengurus SDM berdasarkan visi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Betapa pentingnya sumber daya manusia dalam setiap kegiatan organisasi, maka dalam pelaksanaan kegiatan dalam organisasi diperlukan seseorang yang memiliki kemauan yang besar, memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi, Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aset yang dimiliki oleh memiliki sikap yang bertanggung jawab, menghargai waktu, dapat melaksanakan kewajibannya untuk kepentingan organisasi. Kinerja karyawan menjadi sangat penting apabila penurunan kinerja karyawan baik individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan dapat memberi dampak yang berarti dalam suatu perusahaan. Sehingga dalam hal ini seorang pimpinan memiliki tugas yang cukup berat dimana harus selalu berusaha meningkatkan kinerjanya dan memberi motivasi bagi bawahannya agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan perusahaan. Pentingnya suatu kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

Kinerja pelayanan pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pelayanan pegawai merupakan jiwa semangat yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seorang pegawai sebaiknya memiliki rasa kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang pegawai tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu pekerjaan tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran yang dihasilkan (Liyas, 2021).

Tercapainya kinerja merupakan cerminan hasil kerja keras seluruh pegawai yang berada dilingkungannya. Kinerja menunjuk pada suatu hasil kegiatan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Tuntutan kinerja yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari organisasi, namun pada kenyataannya belum semua karyawan memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Secara kualitas dan kuantitas untuk menilai kinerja pelayanan pegawai di Kantor Camat Percut Sei Tuan dapat dilihat dari hasil kinerja pelayanan pegawai dalam periode tertentu. Guna mengetahui kinerja karyawan di peneliti menggunakan hasil Laporan Akuntabilitas kinerja pelayanan pegawai (LAKIP) dari tahun 2022-2024 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Laporan Rekap Sasaran Kerja Pelayanan Pegawai (SKP)  
Kantor Camat Percut Sei Tuan Tahun 2022-2024

Aspek yang dinilai	Hasil Kinerja			Target Pencapaian	Total
	2022 ASN (69 Orang)	2023 ASN (69 Orang)	2024 ASN (69 Orang)		
Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan ASN Kantor Camat Percut Sei Tuan	32,22%	31,16%	29,87%	60,00%	
Pelaksanaan Administrasi ASN Kantor Camat Percut Sei Tuan	20,28%	19,67%	18,35%	40,00%	100%
Laporan gangguan, ketentraman, ketertiban dan bencana yang ditindaklanjuti oleh ASN Kantor Camat Percut Sei Tuan	55,78%	56,89%	49,76%	60,00%	
Partisipasi ASN dalam peningkatan kesejahteraan sosial di Kantor Camat Percut Sei Tuan	35,78%	34,89%	32,54%	40,00%	100%

*Sumber : Data Diolah (2025)*

Berdasarkan tabel 1. dapat dijelaskan bahwa capaian kinerja pelayanan pegawai ASN Kantor Camat Percut Sei Tuan belum memenuhi target organisasi, terutama dalam aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Ketidakjelasan mengenai prosedur, persyaratan, dan kurangnya informasi membuat masyarakat kesulitan dan bingung, mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan. Selain itu, pelaksanaan administrasi ASN terkendala oleh proses yang lambat dan rumit, dengan banyaknya persyaratan dan kurangnya efisiensi dalam penanganan dokumen, menyebabkan pelayanan yang tidak optimal. Ketidakpatuhan terhadap target terlihat pada capaian laporan gangguan, ketentraman, ketertiban, dan bencana yang hanya mencapai 49,76% pada tahun 2024 dari target 60%. Respons lambat terhadap laporan dapat memperburuk situasi, mengancam kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah menjaga ketertiban dan ketentraman. Selain itu, penurunan kinerja pelayanan pegawai juga

terlihat dari kurangnya partisipasi ASN dalam peningkatan kesejahteraan sosial di Kantor Camat Percut Sei Tuan. Keterlibatan yang tidak maksimal mengurangi potensi dampak positif terhadap masyarakat, sehingga program-program pembangunan sosial mungkin tidak mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Ibu Fitri selaku sekretaris Kecamatan Percut Sei Tuan terkait pengawasan, pengalaman, dan disiplin kerja yang mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai ASN yaitu kinerja pelayanan pegawai ASN dalam mencapai hasil kinerja pelayanan belum optimal, belum efektifnya tingkat pengawasan yang dilakukan pada kecamatan percut sei tuan seperti terdapat target dari pekerjaan yang tidak mencapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan seharusnya dengan adanya target yang tidak tercapai, pihak kantor kecamatan percut sei tuan mengevaluasi faktor penyebab target tersebut tidak tercapai. Menurut (Gustina Wati, 2025) faktor penyebab kinerja pelayanan tidak tercapai dengan baik yaitu pengalaman kerja, dimana pengalaman kerja oleh pegawai ASN kantor kecamatan percut sei tuan seperti belum optimalnya keterampilan kerja dan pengalaman kerja yang dimiliki sehingga pegawai ASN belum dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan *deadline* yang diberikan. Dan menurut (Vicky Sanjaya, 2025) selain itu faktor penyebab kinerja pelayanan tidak tercapai dengan baik yaitu disiplin kerja yaitu terdapat karyawan yang telat dalam mengkonfirmasi kehadiran dan pulang lebih awal dibandingkan dengan jam kerja yang telah ditetapkan sehingga menjadi penyebab utama alasan mengapa kinerja pelayanan pegawai tidak tercapai dengan baik yaitu dengan tugas dan *deadline* yang diberikan pegawai ASN tidak mampu mengalokasikan pekerjaan dengan baik, sehingga berdampak beberapa pekerjaan tidak terlisasi dengan baik dikarenakan kurangnya tingkat disiplin karyawan.

Berdasarkan hasil pra survey yang diisi sebanyak 30 pegawai yang menyatakan bahwa terkait kualitas kerja pegawai ASN kantor kecamatan percut sei tuan belum memenuhi standar yang telah ditetapkan hal ini disebabkan kurangnya responsif pelayanan dan pelaksanaan administrasi sehingga jumlah dan hasil pekerjaan yang telah ditetapkan tidak memenuhi target yang telah ditetapkan sehingga pegawai ASN dikatakan belum optimal dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, untuk mencapai kinerja pegawai ASN yang baik tingkat kesempurnaan pegawai ASN harus mengoptimalkan tingkat kehadiran yang baik, dikarenakan masih terdapat pelayanan pegawai ASN yang tidak mengikuti jam kerja yang telah ditetapkan sehingga pekerjaan tidak maksimal sehingga tingkat kemampuan pelayanan pegawai ASN dalam meningkatkan kinerja pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat dan pelaksanaan administrasi menurun.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara dan pra survey terkait kinerja pegawai yaitu kurangnya responsif pelayanan dan pelaksanaan administrasi sehingga jumlah dan hasil pekerjaan yang telah ditetapkan tidak memenuhi target yang telah ditetapkan sehingga pegawai ASN dikatakan belum optimal dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, untuk mencapai kinerja pegawai ASN yang baik tingkat kesempurnaan pegawai Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Ibu Fitri selaku sekretaris Kecamatan Percut Sei Tuan yang menyatakan bahwa Permasalahan pengawasan pada Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan adalah Pada Kecamatan percut sei tuan, pengawasan yang dilakukan masih kurang efektif, antara lain atasan tidak menetapkan standar waktu bagi pegawai dalam penyelesaian tugas yang diberikan. Oleh sebab itu, para pegawai dalam mengerjakan tugas tidak mempunyai target waktu agar tugasnya cepat selesai dan pegawai tidak menjunjung tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Sanksi yang diberikan oleh atasan masih kurang tegas dan kadang-kadang atasan tidak memberikan sanksi kepada pegawai apabila dia melakukan kesalahan dan penyimpangan dalam pekerjaan, oleh karena itu pegawai sering melanggar peraturan-peraturan yang ada dan tidak bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya dan juga atasan tidak melakukan pengawasan setiap hari, oleh karena itu para pegawai cenderung menunda tugas yang diberikan. Pengawasan yang dilakukan atasan kurang efektif dan adanya pegawai yang menunda pekerjaan serta tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya kinerja pegawai, sehingga hasil pekerjaan pegawai kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai ASN Pada Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan”**

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data primer pada penelitian ini mengadakan wawancara, observasi, dan menyebarkan kuisioner kepada karyawan dan pegawai kantor kecamatan percut sei tuan, sedangkan data sekunder

menggunakan catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi, analisis industri oleh media, situs web, internet dan data lainnya yang berhubungan dengan obyek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan yang beralamat Jl. Abiyoso Dusun XIV Saentis, Kode Pos 20371. Waktu penelitian yang direncanakan pada bulan Maret 2025 sampai dengan September 2025. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai ASN kantor kecamatan percut sei tuan berjumlah 69 orang. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini, maka diperlukan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Jenuh, maka penulis menggunakan Sampling Jenuh, dikarenakan jumlah pegawai ASN kantor kecamatan percut sei tuan berjumlah 69 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, *Pra Survey*. Untuk uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, pada uji asumsi klasik menguji pada uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas. Pada uji Analisis regresi linier ganda menggunakan uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### *Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan Pegawai (Y)*

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap kinerja pelayanan pegawai, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 2.** Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan Pegawai

NO	PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS		Total		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Kualitas Pekerjaan</b>														
1	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai standar	9	13%	30	43%	30	43%	0	0%	0	0%	69	100%	2,43
2	Saya memperhatikan detail untuk memastikan kualitas pekerjaan	6	9%	15	22%	40	58%	8	12%	0	0%	69	100%	2,46
<b>Kuantitas Pekerjaan</b>														
3	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diberikan dalam waktu yang ditentukan	15	22%	29	42%	25	36%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
4	Beban kerja saya sesuai dengan kapasitas dan kemampuan saya	9	13%	31	45%	29	42%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Ketepatan Waktu</b>														
5	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan	24	35%	21	30%	24	35%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
6	Saya mampu mengatur waktu kerja dengan efektif agar tidak terlambat menyelesaikan tugas	9	13%	31	45%	29	42%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Kehadiran</b>														
7	Saya selalu datang tepat waktu setiap hari kerja	22	32%	20	29%	20	29%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45
8	Kehadiran saya mempengaruhi penilaian atau evaluasi kinerja saya	9	13%	31	45%	29	42%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Kemampuan</b>														
9	Saya memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas pekerjaan saya	15	22%	29	42%	25	36%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
10	Saya memiliki kemampuan komunikasi yang baik di tempat kerja	9	13%	31	45%	29	42%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45

Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan tabel 2. dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) "Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai standar" Sebanyak 13% responden Sangat Setuju (SS) dan 43% Setuju (S), serta 43% Netral (N). Tidak ada yang Tidak Setuju. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa mampu memenuhi standar kerja yang ditentukan. Tingginya angka netral menunjukkan bahwa beberapa pegawai mungkin belum yakin sepenuhnya dengan konsistensi hasil kerja mereka. Nilai mean 2,43 tetap menunjukkan kategori baik/tinggi.
- b) "Saya memperhatikan detail untuk memastikan kualitas pekerjaan" Sebanyak 9% SS, 22% S, 58% Netral, dan 12% Tidak Setuju (TS). Mayoritas berada pada posisi netral dan setuju, yang berarti banyak pegawai berusaha teliti, tetapi ada sebagian kecil yang belum terbiasa

atau kurang fokus pada aspek ketelitian dalam pekerjaan. Nilai mean 2,46 merupakan yang tertinggi dalam tabel, mengindikasikan bahwa perhatian pada kualitas detail sangat dihargai dan cukup konsisten dijalankan.

- c) "Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diberikan dalam waktu yang ditentukan" Sebanyak 22% SS, 42% S, dan 36% Netral. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan dalam jumlah yang sesuai beban kerja, meskipun sepertiga responden masih netral. Tidak ada yang merasa gagal dalam menyelesaikan beban kerja. Mean 2,45 menunjukkan kuantitas kerja dianggap baik.
- d) "Beban kerja saya sesuai dengan kapasitas dan kemampuan saya" Sebanyak 13% SS, 45% S, dan 42% Netral. Ini menunjukkan bahwa beban kerja sebagian besar pegawai dianggap wajar, sesuai dengan kemampuan mereka. Namun, tingginya jumlah netral menunjukkan potensi adanya tekanan kerja yang tidak selalu seimbang. Mean 2,45, masih menunjukkan persepsi yang cukup positif.
- e) "Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan" Sebanyak 35% SS, 30% S, dan 35% Netral. Lebih dari sepertiga pegawai menyatakan bahwa mereka sangat disiplin waktu, dan tidak ada yang tidak setuju. Ini mencerminkan kedisiplinan waktu sebagai budaya kerja yang sudah tertanam. Nilai mean 2,45 mendukung hal ini
- f) "Saya mampu mengatur waktu kerja dengan efektif agar tidak terlambat menyelesaikan tugas" Sebanyak 13% SS, 45% S, dan 42% Netral. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa mampu mengelola waktu kerja, walaupun masih ada sejumlah besar yang merasa biasa saja atau belum sepenuhnya efektif. Nilai mean 2,45 menunjukkan tingkat kemampuan manajemen waktu yang cukup tinggi dan stabil.
- g) "Saya selalu datang tepat waktu setiap hari kerja" Sebanyak 32% SS, 29% S, 29% Netral, dan 10% TS. Sebagian besar pegawai mengaku hadir tepat waktu, namun masih ada yang terkadang terlambat atau belum konsisten. Ini menunjukkan bahwa disiplin waktu dalam hal kehadiran masih perlu ditingkatkan. Nilai mean 2,45 masih tergolong baik.
- h) "Kehadiran saya mempengaruhi penilaian atau evaluasi kinerja saya" Sebanyak 13% SS, 45% S, dan 42% Netral. Banyak pegawai menyadari bahwa kehadiran memiliki dampak terhadap penilaian kinerja, walaupun ada yang belum merasa hal itu langsung berpengaruh. Hal ini bisa menjadi pemicu peningkatan kesadaran kedisiplinan. Nilai mean 2,45 menunjukkan pemahaman ini sudah relatif baik.



- i) "Saya memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas pekerjaan saya" Sebanyak 22% SS, 42% S, dan 36% Netral. Mayoritas pegawai merasa memiliki kompetensi teknis yang memadai, namun sejumlah responden masih belum yakin penuh, atau merasa butuh pengembangan lebih lanjut. Nilai mean 2,45 menunjukkan persepsi positif terhadap kemampuan kerja individu.
- j) "Saya memiliki kemampuan komunikasi yang baik di tempat kerja" Sebanyak 13% SS, 45% S, dan 42% Netral. Ini mengindikasikan bahwa komunikasi antar pegawai cukup baik, meskipun tidak semua merasa yakin atau aktif berkomunikasi secara optimal. Pelatihan komunikasi dan kolaborasi tim bisa lebih ditingkatkan. Nilai mean 2,45 menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi masih tergolong baik dan stabil.

### *Analisis Deskripsi Variabel Pengawasan (X1)*

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap pengawasan, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 3.** Analisis Deskripsi Variabel Pengawasan.

NO	PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS		Total		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Penentuan Standar Hasil Kerja</b>														
1	Kriteria penilaian hasil kerja saya jelas dan mudah dipahami	15	22%	30	43%	24	35%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
2	Pimpinan melakukan pengawasan keprilakuan pegawai dalam semangat dan disiplin kerja	22	32%	26	38%	20	29%	1	1%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Pengukuran Hasil Kerja</b>														
3	Pimpinan memberikan instruksi dan memeriksa setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai	10	14%	30	43%	29	42%	0	0%	0	0%	69	100%	2,43
4	Pengukuran hasil kerja dilakukan secara konsisten dan adil	24	35%	25	36%	20	29%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Koreksi</b>														
5	Setelah menerima evaluasi, saya segera melakukan koreksi terhadap kesalahan dalam pekerjaan	15	22%	25	36%	29	42%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45
6	Pimpinan memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan kesalahan seperti datang terlambat, tugas tidak selesai pada waktunya.	24	35%	25	36%	20	29%	0	0%	0	0%	69	100%	2,45

Sumber: data diolah 2025

**Analisis Deskripsi Variabel Pengalaman Kerja (X2)**

**Tabel 4. Analisis Deskripsi Variabel Pengalaman Kerja.**

NO	PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS		Total		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Lama Waktu atau Masa Kerja</b>														
1	Lama masa kerja saya membantu saya memahami tugas dan tanggung jawab dengan baik	9	13%	19	28%	34	49%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45
2	Pengalaman selama masa kerja meningkatkan kualitas kerja saya	9	13%	19	28%	34	49%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Tingkat Pengetahuan dan Keterampilan Yang Dimiliki</b>														
3	Saya terbiasa menggunakan keterampilan dalam pekerjaan/hari-hari	8	12%	30	43%	24	35%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45
4	Saya terus berusaha meningkatkan pengetahuan saya sesuai dengan perkembangan pekerjaan	9	13%	19	28%	34	49%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Penguasaan terhadap Pekerjaan dan Peralatan</b>														
5	Saya mengetahui fungsi masing-masing peralatan yang digunakan	13	19%	22	32%	28	41%	6	9%	0	0%	69	100%	2,43
6	Saya mampu menggunakan peralatan kerja dengan benar dan efisien	9	13%	19	28%	34	49%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45

**Tabel 5. Analisis Deskripsi Variabel Pengalaman Kerja**

NO	PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS		Total		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Pengalaman Kerja yang dimiliki</b>														
7	Saya memiliki pengalaman di bidang yang sesuai dengan pendidikan saya	13	19%	23	33%	25	36%	8	12%	0	0%	69	100%	2,45
8	Pengalaman kerja saya relevan dengan tugas yang saya jalankan saat ini	13	19%	22	32%	28	41%	6	9%	0	0%	69	100%	2,45
<b>Dapat Menyelesaikan Pekerjaan</b>														
9	Saya menerima dan menyelesaikan tugas tambahan dengan baik ketika diperlukan	9	13%	19	28%	34	49%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45
10	Saya dapat berkoordinasi dengan tim untuk memastikan pekerjaan selesai dengan baik	13	19%	22	32%	28	41%	6	9%	0	0%	69	100%	2,45

Sumber: data diolah 2025

**Analisis Deskripsi Variabel Disiplin Kerja (X3)**

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap disiplin kerja yang dapat dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 6.** Analisis Deskripsi Variabel Disiplin Kerja.

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total		Mean	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>Kehadiran</b>															
1	Saya selalu datang tepat waktu setiap hari kerja	13	19%	23	33%	25	36%	8	12%	0	0%	69	100%	2,45	
2	Saya berusaha menghindari izin yang tidak perlu agar kehadiran tetap baik	9	13%	19	28%	34	49%	7	10%	0	0%	69	100%	2,31	
<b>Ketaatan terhadap peraturan Kerja</b>															
3	Saya selalu mematuhi aturan jam kerja yang ditetapkan	14	20%	25	36%	23	33%	7	10%	0	0%	69	100%	2,29	
4	Saya mengikuti prosedur keselamatan kerja dengan disiplin	8	12%	27	39%	27	39%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45	

**Tabel 7.** Analisis Deskripsi Variabel Disiplin Kerja (Lanjutan).

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total		Mean	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>Ketaatan Pada Standar Kerja</b>															
5	Saya selalu mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan	19	28%	21	30%	22	32%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45	
6	Saya memastikan pekerjaan saya memenuhi standar kualitas yang diharapkan	8	12%	27	39%	27	39%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45	
<b>Tingkat Kewaspadaan Tinggi</b>															
7	Saya selalu memperhatikan detail kecil dalam pekerjaan saya	19	28%	21	30%	22	32%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45	
8	Saya berhati-hati dalam mengambil keputusan agar tidak terjadi kesalahan	8	12%	27	39%	27	39%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45	
<b>Bekerja Etis</b>															
9	Saya menghormati privasi dan kerahasiaan informasi di tempat kerja	15	22%	31	45%	20	29%	3	4%	0	0%	69	100%	2,45	
10	Saya mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan dalam bekerja	8	12%	27	39%	27	39%	7	10%	0	0%	69	100%	2,45	

Sumber: data diolah 2025

### Uji Normalitas

Pengujian uji normalitas digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Sebaran data yang berdistribusi normal menjadi salah satu dasar bahwa penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya, begitupun sebaliknya. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui penyebaran normal distribusi data yang akan dianalisis atau diteliti (Febriyani et al., 2021:52). Dalam penelitian ini uji normalitas memakai uji *Kolmogorov Smirnov* yang ditunjukkan pada uji K-S, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data dikatakan berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

**Tabel 8.** Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63326795
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.095
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.193 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan tabel 8. besarnya kolmogorov smirnov adalah 0.050 dan signifikansi 0,193. Dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini berdistribusi normal karena  $asympt.sig > 0,05$ .

### Uji Multikolinieritas

Penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas adalah antar variabel independen yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Diagnosa secara sederhana terhadap tidak adanya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut : mempunyai angka tolerance diatas ( $>$ ) 0,1 dan mempunyai nilai VIF dibawah ( $<$ ) 10 Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9.** Uji Multikolinieritas.

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
I	(Constant)	26.824	2.534		10.586	.000		
	Pengawasan	1.601	.089	.692	6.766	.000	.776	1.289
	Pengalaman Kerja	1.137	.055	-.249	-2.496	.015	.817	1.223
	Disiplin Kerja	1.038	.073	.056	.516	.608	.697	1.435

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan tabel hasil *uji multikolinearitas* di atas, kita dapat melakukan analisis terhadap hubungan antar variabel independen dalam model regresi yang memprediksi Kinerja Pelayanan Pegawai. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat multikolinearitas, yaitu kondisi di mana variabel independen saling berkorelasi secara tinggi, yang dapat menyebabkan distorsi pada estimasi regresi. Dua indikator utama yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Secara umum, multikolinearitas dianggap tidak menjadi masalah jika nilai Tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ . Nilai tolerance yang rendah (mendekati nol) atau VIF yang tinggi (lebih dari 10) menunjukkan adanya indikasi kuat multikolinearitas.

Berdasarkan tabel: Variabel Pengawasan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,776 dan VIF sebesar 1,289. Variabel Pengalaman Kerja memiliki nilai Tolerance sebesar 0,817 dan VIF sebesar 1,223. Variabel Disiplin Kerja memiliki nilai Tolerance sebesar 0,697 dan VIF sebesar 1,435. Seluruh nilai VIF berada jauh di bawah angka 10 dan nilai tolerance di atas 0,10. Ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen dalam model ini. Dengan demikian, masing-masing variabel bebas memberikan informasi yang unik dalam menjelaskan variabel dependen, yaitu Kinerja Pelayanan Pegawai. Seluruh nilai VIF berada jauh di bawah angka 10 dan nilai tolerance di atas 0,10. Ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen dalam model ini. Dengan demikian, masing-masing variabel bebas memberikan informasi yang unik dalam menjelaskan variabel dependen, yaitu Kinerja Pelayanan Pegawai.

#### ***Uji Heterokedastisitas***

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Dan jika varian berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual  $> 0,05$  maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 10.** Uji Heterokedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.156	1.503		1.434	.156
	Pengawasan	.039	.053	.104	.741	.462
	Pengalaman Kerja	-.024	.032	-.099	-.724	.471
	Disiplin Kerja	-.004	.044	-.014	-.097	.923

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan tabel 10. menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel pengawasan sebesar 0,462, variabel pengalaman kerja sebesar 0,471, sedangkan variabel disiplin kerja sebesar 0,923 Semua nilai signifikansi berada di atas 0,05, yang berarti Tidak terdapat hubungan signifikan antara nilai residual absolut dengan masing-masing variabel independen. Tidak ada pola tertentu dalam penyebaran error/residual. Model regresi bebas dari masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji Glejser, model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga hasil regresi dapat dianggap valid dan tidak mengalami gangguan akibat ketidaksamaan varians error. Ini memperkuat keandalan model dalam menganalisis pengaruh Pengawasan, Pengalaman Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap variabel dependen.

### ***Analisis Regresi Linear Berganda***

Analisis regresi berganda digunakan untuk hipotesis tentang pengaruh variabel secara simultan mampu untuk menguji hipotesis tentang pengaruh antar variabel independen atau secara parsial. Pengolahan data dengan program SPSS 25 memberikan nilai koefisien persamaan regresi sebagai berikut :

**Tabel 11.** Analisis Regresi Linear Berganda.

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	26.824	2.534		10.586	.000		
	Pengawasan	1.601	.089	.692	6.766	.000	.776	1.289
	Pengalaman Kerja	-1.137	.055	-.249	-2.496	.015	.817	1.223
	Disiplin Kerja	1.038	.073	.056	.516	.608	.697	1.435

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan tabel 11, maka dapat dibuat persamaan regresi yang mencerminkan hubungan antara variabel – variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 28,824 + 1,601 (X1) - 1,137 (X2) + 1,038 (X3)$$

**Keterangan :**

- X1 : Pengawasan  
 X2 : Pengalaman Kerja  
 X3 : Disiplin Kerja  
 Y : Kinerja Pelayanan Pegawai

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Regresi untuk variabel pengawasan sebesar 1,601 bernilai positif, artinya semakin baik pengawasan yang ada dari Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan, maka akan semakin mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai. Variabel Pengawasan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja pelayanan pegawai. Organisasi perlu lebih fokus pada peningkatan kualitas pengawasan karena dampaknya paling besar terhadap peningkatan kinerja.
- b) Koefisien regresi untuk variabel pengalaman kerja sebesar -1,137 bernilai negatif, artinya semakin buruk pengalaman kerja yang ada dari Kantor Kecamatan Koefisien Percut Sei Tuan, maka akan semakin mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai. Pengalaman kerja justru berpengaruh negatif, yang menarik untuk ditelusuri lebih lanjut dalam analisis kualitatif. Perlunya pendekatan baru terhadap pegawai yang memiliki pengalaman kerja lama agar mereka tetap produktif dan adaptif.
- c) Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja sebesar 1,038 bernilai positif, artinya semakin baik disiplin kerja yang ada dari Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan, maka akan semakin mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai. Disiplin kerja memang berpengaruh positif, namun kontribusinya kecil. Walau tidak dominan, peningkatan disiplin tetap penting untuk menjaga stabilitas dan konsistensi dalam pelayanan.

Model regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel—pengawasan, pengalaman kerja, dan disiplin kerja—secara bersama-sama membentuk model prediktif terhadap kinerja pelayanan pegawai. Namun, kontribusi masing-masing variabel berbeda, dengan pengawasan sebagai faktor paling signifikan dan pengalaman kerja perlu ditinjau ulang pendekatannya karena menunjukkan arah negatif.

## **PEMBAHASAN**

### ***Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai***

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan efektif sistem pengawasan yang diterapkan oleh manajemen atau atasan, maka akan semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan. Pengawasan yang baik menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur, meningkatkan disiplin, serta memperjelas ekspektasi kerja bagi setiap individu. Dengan adanya kontrol yang terukur dan konsisten, karyawan lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal, karena mereka mengetahui bahwa hasil kerja mereka akan dinilai dan diperhatikan.

Selain itu, pengawasan yang diterapkan dengan cara yang positif dan konstruktif juga dapat mendorong peningkatan kualitas komunikasi antara atasan dan bawahan, yang pada akhirnya memperlancar pelaksanaan tugas di lapangan. Karyawan cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika pengawasan dilakukan tidak hanya untuk mencari kesalahan, tetapi juga sebagai bentuk dukungan dan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas mereka. Hal ini meningkatkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan karyawan terhadap pekerjaannya.

### ***Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai***

Temuan ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah kemungkinan bahwa karyawan dengan masa kerja yang lebih lama merasa terlalu nyaman dengan rutinitas, sehingga kurang terdorong untuk meningkatkan kemampuan atau berinovasi. Karyawan yang sudah lama bekerja mungkin juga menghadapi kejenuhan, terutama jika tidak ada variasi tugas, penghargaan, atau tantangan baru yang diberikan oleh organisasi. Hal ini dapat membuat mereka kehilangan semangat kerja, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas dan produktivitas kerja.

Selain itu, pengalaman kerja yang tidak diikuti dengan pengembangan kompetensi berkelanjutan juga dapat menjadi penyebab turunnya kinerja. Jika karyawan tidak diberikan pelatihan atau kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, maka pengalaman yang dimiliki hanya bersifat statis dan tidak lagi relevan dengan tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. Dalam konteks ini, pengalaman kerja menjadi tidak efektif dalam menunjang peningkatan performa, karena tidak diimbangi dengan adaptasi terhadap perubahan.

Berdasarkan pernyataan dengan mean terendah terdapat pada indikator Penguasaan terhadap Pekerjaan dan Peralatan, khususnya pada pernyataan "Saya mengetahui fungsi masing-masing peralatan yang digunakan" dengan nilai mean sebesar 2,43. Meskipun mayoritas responden memilih Netral (41%) dan Setuju (32%), masih terdapat sekitar 9%



responden yang menyatakan Tidak Setuju, dan hanya 19% yang menyatakan Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ketidakpastian atau kurangnya keyakinan pegawai dalam memahami fungsi setiap peralatan yang digunakan dalam pekerjaan mereka. Ini bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan teknis, minimnya pembinaan langsung, atau belum meratanya informasi mengenai penggunaan peralatan kerja yang spesifik.

Kurangnya pemahaman terhadap fungsi peralatan berisiko menurunkan efisiensi kerja, memperbesar kemungkinan kesalahan operasional, dan memperlambat proses penyelesaian tugas. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mempengaruhi kualitas dan produktivitas karyawan secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian lebih dalam hal pelatihan teknis yang berkelanjutan, serta memastikan bahwa setiap karyawan mendapatkan kesempatan yang sama untuk memahami dan menguasai peralatan yang berkaitan dengan tugasnya. Peningkatan pemahaman teknis ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan diri pegawai dalam bekerja, tetapi juga memperkuat kompetensi mereka dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

#### ***Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai***

Temuan ini cukup menarik, karena secara umum disiplin kerja sering diasumsikan sebagai faktor penting dalam menunjang kinerja. Namun, dalam realitas di lapangan, tingkat disiplin yang tinggi belum tentu menghasilkan kinerja yang optimal apabila tidak diiringi dengan faktor pendukung lainnya, seperti motivasi kerja, keterampilan, kejelasan tugas, sistem penghargaan, dan dukungan lingkungan kerja. Dengan kata lain, karyawan mungkin hadir tepat waktu, mengikuti aturan, dan menyelesaikan tugas, namun belum tentu mereka bekerja secara produktif atau mencapai hasil yang diharapkan.

Salah satu kemungkinan penyebab tidak signifikannya pengaruh disiplin terhadap kinerja adalah disiplin yang bersifat formalitas, bukan dari kesadaran intrinsik. Pegawai bisa saja mematuhi aturan karena tekanan atau kebiasaan, bukan karena komitmen untuk berkinerja lebih baik. Dalam kondisi seperti ini, disiplin hanya menjadi rutinitas tanpa disertai dorongan untuk berprestasi, sehingga tidak memberi dampak signifikan terhadap hasil kerja. Hal ini menunjukkan perlunya membangun budaya kerja yang tidak hanya menekankan kepatuhan, tetapi juga semangat perbaikan dan pencapaian.

Selain itu, hasil ini juga bisa menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ukuran disiplin yang digunakan dengan indikator kinerja yang diharapkan. Mungkin saja disiplin diukur dari kehadiran atau kepatuhan terhadap jam kerja, sementara indikator kinerja lebih berkaitan dengan pencapaian target atau kualitas output. Jika keduanya tidak selaras, maka tidak

mengherankan apabila hubungan antara disiplin dan kinerja menjadi lemah atau tidak signifikan secara statistik.

Berdasarkan pernyataan dengan mean terendah adalah pernyataan nomor 3 pada indikator Ketaatan terhadap Peraturan Kerja, yaitu "Saya selalu mematuhi aturan jam kerja yang ditetapkan", dengan nilai mean 2,29. Sebagian besar responden memilih Netral (33%) dan Setuju (36%), namun terdapat 10% responden yang menyatakan Tidak Setuju, dan hanya 20% yang Sangat Setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan jam kerja belum sepenuhnya menjadi kesadaran kolektif seluruh pegawai. Masih terdapat keraguan atau kemungkinan inkonsistensi dalam menerapkan aturan waktu kerja, baik karena faktor kedisiplinan individu maupun lemahnya pengawasan atau ketegasan dari pihak manajemen.

Situasi ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap penerapan aturan jam kerja di lingkungan organisasi. Jika ketaatan terhadap jam kerja masih rendah, hal ini berpotensi mengganggu produktivitas tim, memperlambat alur kerja, serta menciptakan ketidakadilan di antara pegawai yang disiplin dan yang tidak. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memperkuat sistem pengawasan dan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait pentingnya kepatuhan terhadap waktu kerja. Selain itu, pendekatan pembinaan yang bersifat edukatif dan tidak hanya bersifat sanksi juga dapat mendorong pegawai untuk lebih konsisten dalam mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan.

### ***Pengaruh Pengawasan, Pengalaman Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai***

Temuan ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan atau penurunan kinerja pelayanan pegawai. Artinya, ketika pengawasan dilakukan dengan baik, pegawai memiliki pengalaman kerja yang relevan, dan disiplin kerja dijaga, maka secara umum kinerja pelayanan yang diberikan pegawai akan meningkat. Ini memperkuat pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang holistik dan saling terintegrasi dalam lingkungan kerja.

Lebih lanjut, nilai Adjusted R Square ( $R^2$  adj) sebesar 0,448 menunjukkan bahwa 44,8% variasi dalam kinerja pelayanan pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Sementara itu, 55,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti budaya organisasi, latar belakang pendidikan, motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan faktor personal lainnya. Artinya, meskipun model ini cukup kuat, masih ada ruang untuk mengeksplorasi variabel lain dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai secara menyeluruh.

Berdasarkan data yang ditampilkan, pernyataan dengan mean terendah terdapat pada indikator *Kualitas Pekerjaan*, yaitu pernyataan "Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai standar", dengan nilai mean sebesar 2,43. Sebagian besar responden memilih kategori Netral (43%) dan Setuju (43%), sementara hanya 13% yang menyatakan Sangat Setuju, dan tidak ada yang menyatakan ketidaksetujuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai masih berada pada tingkat keyakinan yang belum kuat terhadap kualitas hasil kerjanya. Banyak dari mereka tampaknya belum sepenuhnya yakin bahwa pekerjaan yang mereka selesaikan benar-benar memenuhi standar yang ditetapkan, atau mungkin mereka belum memiliki pemahaman yang cukup jelas tentang standar tersebut.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan. Sebaliknya, pengalaman kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai, dengan hasil nilai  $t$  hitung variabel pengalaman kerja sebesar -2,496 lebih besar dari  $t$  tabel -1,99714 serta tingkat signifikansi 0,015 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengalaman kerja, justru cenderung menurunkan kinerja pelayanan pegawai dalam konteks penelitian ini. Sementara itu, disiplin kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 0,516 lebih kecil dari  $t$  tabel 1,99714 dan tingkat signifikansi 0,608 yang lebih besar dari 0,05. Secara simultan, hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengawasan (X1), pengalaman kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung sebesar 19,359 yang lebih besar dari  $F$  tabel 2,52 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, model regresi linier yang diestimasi dinyatakan layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh pengawasan, pengalaman kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan.

#### DAFTAR REFERENSI

- Achmad Fauzi, & Rustomo, W. L. (2024). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai PT. Transportasi Jakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5357>
- Adi, D. O., & R. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian. *Journal of Management*.

- Adnyani. (2019). Pengaruh pengalaman kerja, prestasi kerja, dan pelatihan kerja terhadap pengembangan karier karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8, 4073–4101. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i07.p03>
- Andrians, K., & C. D. K. (2024). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pioneerindo Gourmet International Tbk di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 6, 400–408. <https://doi.org/10.24912/jmk.v6i2.29843>
- Anugrihi, R. D., Indiwiro, R. H. E., & Darmaputra, M. F. (2023). Pengaruh kompensasi, beban kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Semarang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3. <https://doi.org/10.47134/innovative.v3i2.17>
- Asmawiyah. (2018). Pengaruh motivasi dan kedisiplinan terhadap kinerja karyawan pada Restoran A & W Mall Trans Studio Makassar. *Jurnal Ilmiah Pena*, 1.
- Azis, M. B. A., & Jaya, U. A. (2024). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bina San Prima Sukabumi. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2. <https://doi.org/10.70197/jebisma.v2i3.101>
- Cindyana, N. P., & S. I. W. S. (2018). Pengaruh kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan divisi sales di Honda Denpasar Agung.
- Dessler, G. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Pertama). Indeks.
- Dewi, A. F. (2023). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pusri Pemasaran Pupuk Daerah (PPD) Sumatera Utara. *Accumulated Journal Accounting and Management Research Edition*, 4. <https://doi.org/10.22303/accumulated.4.2.2022.212-223>
- Enny, M. (2019a). *Manajemen sumber daya manusia*. Ubhara Manajemen Press.
- Enny, M. (2019b). *Manajemen sumber daya manusia*. Ubhara Manajemen Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Handoko. (2018). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPF.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Ilahi, A. A. A., Runtu, M. R. G., & S. A. (2024). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang. *Yume: Journal of Management*, 7.
- Irawan, M. R. N. (2018). Pengaruh gaji dan insentif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Mahkota Sakti Jaya Sidoarjo.
- Jenizar, H. M. (2024). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 7.

- Jufrizen. (2018). Pengaruh motivasi kerja dalam memoderasi kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Prosiding The National Conference Management dan Business, 1*, 405–424.
- Khairunisa, R., Reyna, C., Shani, A. A., Wahida, N., & R., M. A. (2024). Pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sendang Kasegaran Rejeki. *Seminar Manajemen Bisnis Universitas Pelita Bangsa, 2*. <https://doi.org/10.70052/juma.v2i4.874>
- Lestari, E., & W. D. F. (2024). Pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT. Billy Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani, 6*. <https://doi.org/10.51353/jmbm.v6i1.895>
- Liyas. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BTN Cabang Syariah Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, 3*, 169–180.
- Mu'ah, M., & M. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Zifatama Publisher.
- Muqtafin, & Abdul Basyid, M. (2024). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan KSP Sukses Mandiri. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, 3*, 657–660. <https://doi.org/10.53625/juremi.v3i5.7594>
- Notoadmojo. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta Kudus.
- Nurdin, I., & S. H. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Panggabean. (2018). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Galea Indonesia.
- Prabu, M. (2019). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Prasadja, R. (2018). *Human capital management in media*.
- Ramadhan. (2018). Pengaruh semangat dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada perusahaan PDAM Kudus. *Jurnal Ekonomi Manajemen, Universitas Negeri Makassar*.
- Sanjaya, V., & W. D. F. (2024). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja non fisik, dan gaya kepemimpinan otoriter terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada Koperasi Karyawan Cardig International Group). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani, 6*. <https://doi.org/10.51353/jmbm.v6i1.788>
- Santika, I. P., Mustika, I. K., & Iswari, I. K. B. (2023). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai pemediasi di PT. Bank Mandiri KCP Kerobokan. *Relasi: Jurnal Ekonomi, 19*, 146–157. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.668>
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. CV. Mandar Maju.
- Shofwani, S. A. (2019). Pengaruh kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal STIE Semarang*. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v11i1.338>

- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarna. (2011). *Dasar-dasar manajemen*. CV. Mandar Maju.
- Sulistiyani, G., Rismayadi, B., & W. P. (2024). Pengaruh pelatihan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kreasindo Jaya Tama Sukses Bekasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i11.4252>
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Keenam). Prenada Media Group.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 8.
- Wahyudi. (2019). Pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 2. <https://doi.org/10.37481/sjr.v2i3.84>
- Werther, W. (2016). *Human resources and personnel management* (Edisi Kelima). McGraw-Hill.
- Zagoto, E., & Pohan, Y. A. (2024). Pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4.
- Zainal, V. R. (2019). *Manajemen kinerja untuk perusahaan dan organisasi: Cara tepat dan mudah menilai kinerja dari teori ke praktik* (Edisi Ketiga). PT RajaGrafindo Persada.