

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PERILAKU BIROKRASI  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
KECAMATAN TENGAH ILIR  
KABUPATEN TEBO**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**NOFRIZAN  
NIM. 016752641**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi  
terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir  
Kabupaten Tebo

adalah hasil karya saya sendiri, dan  
seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan  
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia  
menerima sanksi akademik

Jambi, ...23...NOPEMBER 2014

Yang Menyatakan



(Nofrizan)

NIM 016752641

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

JL. Cabe Raya Pondok Cabe, Pemulang, Tangerang selatan 15418  
Telp. 021. 7415050, Fax. 7415588

**BIODATA**

Nama : **NOFRIZAN**  
 NIM : 016752641  
 Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Nopember 1981  
 Registrasi Pertama : UPBJJ Jambi

Riwayat Pendidikan : SD Negeri No. 52 Kota Jambi  
 : SMP Negeri No. 8 Kota Jambi  
 : SMA Titian Teras Jambi  
 : D.IV STPDN Jatinangor

Riwayat Pekerjaan : Staf Pelaksana BKD Kab. Tebo (TH 2004 s/d 2009)  
 : Kasubbid Diklat BKD Kab. Tebo (TH 2009 s/d  
 2010)  
 : Sekcam Sumay Kab. Tebo (TH 2010 s/d 2011)  
 : Camat Tengah Ilir Kab. Tebo (TH 2011 s/d  
 Sekarang)

Alamat Tetap : Perumahan Permata Citra 5 Blok D.05 RT 05/03  
 Kelurahan Tebing Tinggi Kecamatan Tebo Tengah  
 Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

No. Telp/HP : 08127408348

Jambi, 23 Nopember 2014

**( NOFRIZAN )**  
 NIM. 016752641

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN**

**PENGESAHAN**

Nama : Nofrizan  
 NIM : 016752641  
 Program Studi : Magister Manajemen  
 Judul : Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada

Hari Tanggal : Minggu, 23 November 2014

W a k t u : 14<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup>

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji

Nama : Drs. Moh. Muzammil, MM



Penguji Ahli

Nama : Dr. Ancella Anitawati Hermawan, S.E., MBA



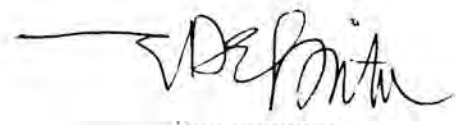
Pembimbing I

Nama : Dr. Muhammad Safri, SE., M.Si



Pembimbing II

Nama : Dr. Bambang Deliyanto



## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul : Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo

Penyusun : Nofrizan

NIM : 016752641

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Minggu, 23 November 2014

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II




Dr. Muhammad Safri, SE., M.Si

Dr. Bambang Deliyanto

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana




**Mohamad Nasoha, SE, M.Sc**  
NIP. 19781111 200501 1 001

**Suciati, M.Sc. Ph.D**  
NIP. 19520213 198503 2 001

## **ABSTRACT**

### *Effect of Work Discipline and Bureaucratic Behavior on Public Services in Tengah Ilir Sub District of Tebo*

**Nofrizan**

*Open University UPBJJ Jambi.*

*Judging from the needs of the community, public service is very important both in the form of public goods and public services. Phenomena that occur in in Tengah Ilir Sub District of Tebo, often people feel less satisfied with the service provided. Labor discipline and bureaucratic behavior of apparatus is a major factor influencing the passage of public services optimally. This study aimed to analyze the effect of the application of work discipline and bureaucratic behavior partially and simultaneously to the performance of public services in Tengah Ilir Sub District of Tebo.*

*This study is an explanatory causal relationship in the form of a survey which aims to determine the pattern of causal relationships between variables of work discipline and bureaucratic behavior with performance of public services. Subjects in this study were employee in the Tengah Ilir Sub District of Tebo with a population of 32 people. Sampling was conducted with a total sampling technique in which all members of the population used as a sample study. Data analysis was performed using multiple regression analysis.*

*Results of hypothesis testing showed that the work discipline and bureaucratic behavior has a positif effect on performance of public services. For the Tengah Ilir Sub District of Tebo, always maintain the performance of public services, improving employee discipline and bureaucratic behavior in the Tengah Ilir Sub District of Tebo.*

*Keywords: work discipline, bureaucratic behavior, performance of public services*

## ABSTRAK

Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

**Nofrizan**

Universitas Terbuka UPBJJ Jambi

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Fenomena yang terjadi di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo, seringkali masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Disiplin kerja dan perilaku birokrasi aparatur merupakan faktor utama yang mempengaruhi berjalannya pelayanan publik secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara parsial dan secara simultan terhadap pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Penelitian ini bersifat hubungan *causal explanatory* dalam bentuk survey yang bertujuan mengetahui pola hubungan kausal antara variabel disiplin kerja dan perilaku birokrasi dengan pelayanan publik. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo dengan jumlah populasi sebanyak 32 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik total sampling dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa disiplin kerja dan perilaku birokrasi memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik. Bagi Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo supaya selalu mempertahankan kinerja pelayanan publik, meningkatkan disiplin pegawai dan memperbaiki perilaku birokrasi di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Kata Kunci: Disiplin kerja, perilaku birokrasi, pelayanan publik

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan ke hadirat Allah SWT karena berkat ridho dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan TAPM program Pascasarjana Magister Manajemen dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo”. Dalam menyusun TAPM ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Suciati, M.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana.
2. Mohamad Nasoha, SE, M.Sc., selaku Ketua Bidang Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Terbuka.
3. Dr. Muhammad Syafri, SE, M.Si, sebagai Pembimbing I yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada peneliti.
4. Dr. Bambang Deliyanto, sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan petunjuk kepada peneliti dalam penulisan TAPM ini.
5. Bapak dan Ibu Tutor, yang telah memberi bekal ilmu yang tidak ternilai harganya kepada peneliti selama belajar di Program Program Pascasarjana Magister Manajemen UPBJJ Jambi Universitas Terbuka.
6. Istri dan anakku tercinta yang menjadi motivator utama bagi peneliti untuk menyelesaikan TAPM ini.
7. Semua anggota keluarga yang selalu memberikan motivasi dan arahan terhadap peneliti.

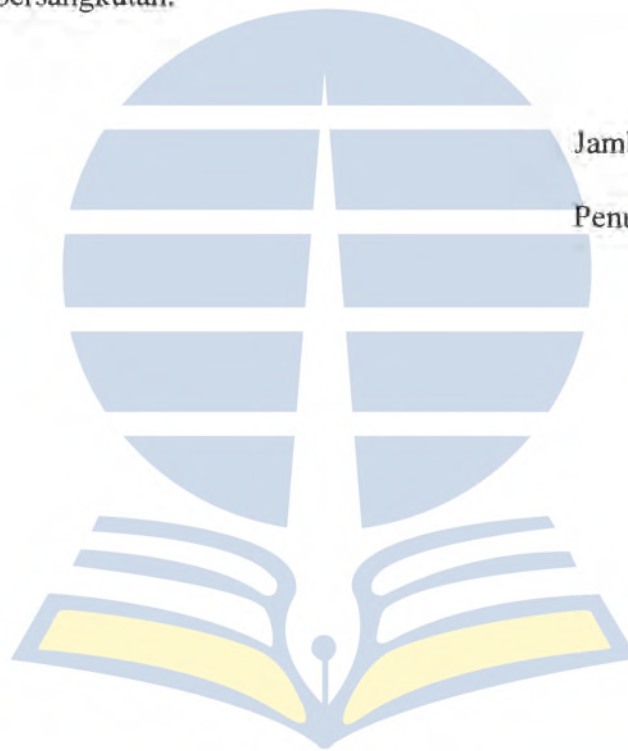


8. Sahabatku Ariyanto, S.E dan Warno, Amd. yang menemani kegiatan peneliti dalam penyelesaian TAPM ini.
9. Semua pihak terkait yang telah membantu penulis menyelesaikan TAPM ini yang tidak dapat penulis sebutkan sata persatu.

Akhirnya semoga Allah SWT memberikan karunia, limpahan rahmat dan berkat-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, dan penulis berharap semoga TAPM ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Jambi 23 November 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TAPM</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kinerja Pelayanan Publik.....	10
1. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik.....	10
2. Asas-asas Kinerja Pelayanan Publik.....	12
3. Tujuan Kinerja Pelayanan Publik .....	15
4. Ciri-ciri Kinerja Pelayanan Publik.....	15
B. Disiplin Kerja.....	17
1. Pengertian Disiplin Kerja.....	17
2. Macam-macam Disiplin Kerja.....	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja .....	22

C. Perilaku Birokrasi .....	25
1. Pengertian Perilaku .....	25
2. Pengertian Birokrasi.....	26
3. Perilaku Birokrasi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	28
4. Perilaku Birokrasi di Indonesia.....	30
D. Penelitian Terdahulu .....	31
E. Kerangka Pemikiran .....	35
F. Hipotesis Penelitian.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	40
E. Instrumen Penelitian .....	43
1. Penyusunan Instrumen Penelitian.....	43
2. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Statistik Deskriptif .....	49
2. Uji Asumsi Klasik .....	50
3. Analisis Regresi Berganda.....	54
4. Pengujian Hipotesis .....	54

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

A. Data Demografi Responden .....	56
1. Usia Responden .....	56
2. Pendidikan Terakhir Responden .....	57
3. Jenis Kelamin Responden.....	57

B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	58
1. Disiplin Kerja.....	58
2. Perilaku Birokrasi .....	60
3. Kinerja Pelayanan Publik.....	61
C. Hasil Analisis Data.....	63
1. Koefisien Regresi.....	63
2. Koefisien Determinasi .....	64
3. Hasil Pengujian Hipotesis .....	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
1. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	67
2. Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>LAMPIRAN</b> .....	77

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Kinerja Kantor Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Tahun 2013 pada Sasaran Strategis yang Berhubungan dengan Pelayanan Publik.....	3
1.2 Rekapitulasi Tingkat Kehadiran Pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.....	5
3.1 Populasi Penelitian.....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	42
3.3 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Disiplin Kerja.....	45
3.3 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Perilaku Birokrasi .....	46
3.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Publik.....	47
3.6 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas .....	48
3.7 Kriteria Penilaian Hasil Jawaban Kuesioner .....	50
3.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	51
4.1 Usia Responden .....	56
4.2 Pendidikan Terakhir Responden.....	57
4.3 Jenis Kelamin Responden.....	58
4.4 Persepsi Responden Mengenai Disiplin Kerja Pegawai.....	59
4.5 Persepsi Responden Mengenai Perilaku Birokrasi .....	60
4.6 Persepsi Responden Mengenai Kinerja Pelayanan Publik .....	62
4.7 Koefisien Regresi.....	63
4.8 Koefisien Determinasi .....	64
4.9 Hasil Uji F.....	65
4.10 Hasil Uji t.....	66

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Teori.....	37
3.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
3.2 Hasil Uji Normalitas.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Jadwal Penelitian .....	77
2. Instrumen Penelitian .....	78
3. Rekapitulasi Data Variabel Disiplin Kerja .....	83
4. Rekapitulasi Data Variabel Perilaku Birokrasi .....	84
5. Rekapitulasi Data Variabel Kinerja Pelayanan Publik .....	85
6. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	86



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penerapan desentralisasi dalam sistem pemerintahan telah memunculkan harapan besar pada terjadinya tata pemerintahan yang lebih baik di daerah-daerah. Harapan tersebut muncul karena sistem tersebut memungkinkan terjadinya pengambilan keputusan pada tingkat lokal yang lebih dekat dengan warga. Dengan demikian, setiap keputusan dapat lebih merefleksikan pemecahan masalah yang terjadi di warga.

Secara teoritis desentralisasi dan otonomi daerah (otda) dapat mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, antara lain melalui pemotongan jalur birokrasi pelayanan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan pemerintah, terutama pelayanan pemerintah daerah (Pemda). Perbaikan pelayanan tersebut akan makin baik kalau didukung oleh sistem pemerintahan yang demokratis, terbuka, akuntabel dan memberi ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat.

Salah satu tugas paling utama dan merupakan tujuan utama pemerintah adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik karena masih banyaknya pemerintah daerah yang belum menerapkan pendekatan yang komprehensif yang tepat dalam mengatasi rendahnya kualitas pelayanan publik. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, sampai saat ini masih banyak yang beranggapan bahwa pelayanan pemerintah kualitasnya masih



rendah. Banyak kasus pelayanan publik yang menunjukkan bahwa pemerintah belum berpihak kepada rakyat yang sebagai pemilik kedaulatan yang memberi mandat kepada pemerintah.

Berdasarkan Perda Provinsi Jambi No. 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan, “Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai layanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subyek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit belit, lama dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas fasilitas yang menunjang

kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, dan telpon umum. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan lebih baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Gambaran mengenai kinerja di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo dapat dilihat pada pencapaian strategis Kantor Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo yang berhubungan pelayanan terhadap masyarakat selama tahun 2013 tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Kantor Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Tahun 2013**  
**pada Sasaran Strategis yang Berhubungan dengan Pelayanan Publik**

No	Indikator Kinerja Sasaran (Output)	Target	Pencapaian
1	Persentase Pelayanan Administrasi Perkantoran	100%	97,82%
2	Persentase Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	100%	98,82%
3	Persentase Program Peningkatan Disiplin Aparatur	100%	96,55%
4	Program Peningkatan Sumber Daya Manusia	100%	100%
5	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja	100%	100%
6.	Program Pembinaan dan Fasilitas Pengelola Keuangan Desa	100%	100%
7.	Program Pengembangan Perumahan	100%	84,29%
8.	Program Pengembangan Sistem Pendukung Usaha bagi UMKM	100%	88,46%
9.	Program Penataan Penguasaan Pemilikan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	100%	0%

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Tahun 2013.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada beberapa indikator kinerja, masih banyak yang belum mencapai target yang ditetapkan. Persentase pelayanan administrasi perkantoran mencapai target 97,82% dari target 100% yang ditetapkan. Hal ini menandakan proses pelayanan administrasi belum berlangsung secara maksimal dan masih banyak pelayanan yang dapat diselesaikan sepenuhnya. Persentase peningkatan

sarana dan prasarana aparatur mencapai 98,82% dari 100% target yang ditetapkan dan persentase program peningkatan disiplin aparatur sebesar 96,55% dari target 100% yang ditetapkan. Malah pada indikator program penataan penguasaan pemilikan penggunaan dan pemanfaatan tanah hanya mencapai 0% dari 100% target yang ditetapkan.

Fenomena yang terjadi di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo, seringkali masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana pelayanan publik yang masih kurang mendukung proses pelayanan yang diberikan bagi masyarakat menjadi hal yang sering menghambat proses pelayanan publik. Selain itu, masih adanya proses pelayanan yang memerlukan proses yang berbelit-belit dan butuh waktu yang cukup lama untuk penyelesaian kebutuhan masyarakat. Faktor lain yang ditemui oleh peneliti yaitu seringkali pegawai yang seharusnya melakukan pelayanan bagi masyarakat tidak hadir yang berakibat masyarakat harus menunggu atau kembali pada hari berikutnya. Hal ini mencerminkan masih kurangnya disiplin kerja pegawai yang menyebabkan terhambatnya pelayanan publik.

Disiplin kerja adalah merupakan modal yang penting yang harus dimiliki oleh aparatur negara (PNS) sebab menyangkut pemberian pelayanan publik. Namun ironisnya, kualitas etos kerja dan disiplin kerja aparat/PNS secara umum masih tergolong rendah, Ini disebabkan banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh para PNS. Permasalahan tersebut antara lain kesalahan penempatan dan ketidakjelasan jalur karier yang ditempuh

namun pemerintahan terus berusaha melakukan reformasi birokrasi di tubuh PNS.

Kurang disiplinnya pegawai dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai yang tergambar dalam Tabel 1.2 berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Tingkat Kehadiran**  
**Pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo**

No	Tahun	Prosentase (%)
1	2010	95,42%
2	2011	93,20 %
3	2012	91,60%
4	2013	91,00%

Sumber : Diolah dari absensi pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Tahun 2010 - 2013

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat kehadiran pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo dari tahun 2010 sampai akhir tahun 2013 masih belum mencapai persentase 100%. Selain itu, kehadiran pegawai pada saat jam kerja selama 4 tahun terakhir menunjukkan angka penurunan, dimana akhir Desember tahun 2010 persentase tingkat kehadiran PNS 95,42 % dan menurun di akhir Desember tahun 2013 menjadi 91,00%. Kondisi ini berarti masih kurangnya disiplin kerja pegawai di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Perwujudan pemerintah yang bersih dan berwibawa diawali dengan penegakan disiplin nasional di lingkungan aparatur negara khususnya pegawai negeri sipil. Pegawai negeri Indonesia pada umumnya masih kurang mematuhi peraturan kedisiplinan pegawai sehingga dapat menghambat kelancaran pemerintahan dan pembangunan nasional. Pegawai negeri sipil

seharusnya menjadi teladan bagi masyarakat secara keseluruhan agar masyarakat dapat percaya terhadap peran PNS.

Dalam upaya meningkatkan kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil tersebut sebenarnya pemerintah Indonesia telah memberikan suatu regulasi dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat pemerintah dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan baik, namun realitanya sering terjadi dalam suatu instansi pemerintah, para pegawainya melakukan pelanggaran yang menimbulkan ketidakefektifan kinerja pegawai yang bersangkutan.

Peraturan disiplin pegawai negeri sipil adalah peraturan yang mengatur kewajiban, larangan dan sanksi apabila kewajiban-kewajiban tidak ditaati atau dilanggar oleh Pegawai Negeri Sipil. Dengan maksud untuk mendidik dan membina pegawai negeri sipil, bagi mereka yang melakukan pelanggaran atas kewajiban dan larangan dikenakan sanksi berupa hukuman disiplin. Selain itu, berbagai aturan/norma yang ditetapkan oleh suatu instansi terkait memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kedisiplinan agar para pegawai dapat mematuhi dan melaksanakan peraturan tersebut. Aturan/norma itu biasanya diikuti sanksi yang diberikan bila terjadi pelanggaran. Sanksi tersebut bisa berupa teguran baik lisan/ tertulis, skorsing penurunan posisi bahkan sampai pemecatan kerja tergantung dari besarnya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai. Hal itu dimaksudkan agar para pegawai bekerja dengan disiplin dan bertanggungjawab atas pekerjaannya.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program pembangunan dan kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Kondisi perilaku birokrasi yang digambarkan di atas juga terlihat di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai sering terkesan berbelit-belit. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan beberapa anggota masyarakat di wilayah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo. Masyarakat menilai adanya proses yang berbelit-belit apabila membutuhkan pelayanan dari pegawai di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik yang dipengaruhi oleh faktor disiplin kerja dan perilaku birokrasi dengan judul : **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?
2. Apakah terdapat pengaruh perilaku birokrasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.
2. Untuk menganalisis pengaruh perilaku birokrasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, diharapkan akan bermanfaat bagi peneliti, pegawai, dan Kecamatan. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan ilmiah dan pengalaman bagi peneliti, terutama mengenai peningkatan pelayanan publik.

- b. Sebagai bahan kajian pustaka bagi peneliti yang lain yang ingin meneliti dengan permasalahan yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan untuk meningkatkan disiplin kerja, kinerja pegawai dan pelayanan publik di lingkungan kecamatan.
- b. Sebagai masukan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugasnya.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2000). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan).

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik.

Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang Undang RI No. 25/2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku bagi setiap negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Penyelenggara pelayanan publik dimaksud, menurut Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Perilaku Birokrasi Unit Pelayanan Publik, adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan. Nurcholis (2007: 180) secara rinci membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang berikut :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Keagamaan
- d. Lingkungan : tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.
- e. Rekreasi : taman, teater, museum, turisme
- f. Sosial
- g. Perumahan
- h. Pemakaman

- i. Registrasi penduduk : Kelahiran, kematian
- j. Air minum
- k. Legalitas (hukum) seperti KTP, paspor, sertifikat

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dimaksud dengan pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan untuk memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dimaksud yaitu berupa pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. Asas-asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara pastinya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2004 sebagai berikut:

a. **Tranparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan peraturan yang ada, maka dibutuhkan asas-asas supaya berjalan dengan efektif. Menurut Ibrahim (2008:19) azas-azas dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku”.

### 3. Tujuan Pelayanan Publik

Berdasarkan Perda Provinsi Jambi No. 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. terwujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah; dan
- e. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 4. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Pelayanan adalah produk berupa jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dengan penerima jasa. Penilaian kualitas pelayanan akan berbeda dengan kualitas barang karena beberapa ciri pelayanan yang berbeda dengan barang. Kotler (2004) menjelaskan ciri jasa atau pelayanan yang membedakannya dari barang. Ciri tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tidak berujud (*intangibility*). Jasa tidak bisa dirasakan secara fisik oleh penerima.

2. Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak bisa dipisahkan dari penyedia jasa sehingga pemberian dan penerimaan jasa dilaksanakan pada waktu yang bersamaan.
3. Bervariasi (*variability*). Suatu jenis jasa yang sama dimungkinkan untuk berbeda-beda jika diberikan oleh orang yang berbeda.
4. Mudah musnah atau tidak tahan lama (*perishability*). Jasa tidak bisa tahan lama sehingga tidak dapat disimpan serta dijual pada masa yang akan datang.

Ciri jasa yang berbeda dengan barang sebagaimana dipaparkan sebelumnya menyebabkan jasa memerlukan ukuran kualitas yang berbeda dengan barang. Parasuraman (2002) menjelaskan bahwa untuk menilai kualitas jasa dipergunakan 5 dimensi. Pertama, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Kedua, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Ketiga, keyakinan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan keraguan. Keempat, empati (*empathy*), yaitu sikap dari karyawan pemberi pelayanan maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta kemudahan dalam melakukan komunikasi. Kelima, berwujud (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Berdasarkan gambaran teori mengenai pelayanan publik, maka dimaksud dengan pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai untuk memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dilihat dari indikator keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berujud (*tangible*).

## **B. Disiplin Kerja**

### **1. Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin di dalam Manajemen Sumber Daya Manusia dinyatakan sebagai kualitas usaha yang dilakukan sesuai dengan standar operating prosedur (SOP) oleh seseorang untuk memperoleh barang dan jasa (Sedarmayanti 2007). Pemerintah sebagai sebuah organisasi tentunya memiliki upaya-upaya untuk dapat meningkatkan disiplin karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, seperti halnya organisasi lain, Sumber Daya Manusia merupakan penggerak utama organisasi. Karyawan yang memiliki disiplin tinggi secara langsung mempermudah suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Hasibuan (2007) mendefinisikan kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan organisasi/perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Dia akan



mematuhi/mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas dasar paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Jadi seseorang akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya baik secara sukarela maupun karena terpaksa.

Rivai (2005) menyebutkan pengertian disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya.

Menurut Irmim (2004) disiplin kerja adalah sebagai berikut.

- a. Perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan ketertiban.
- b. Perasaan rishi atau merasa malu dan berdosa kalau melakukan perbuatan yang menyimpang.
- c. Sikap tahu untuk membedakan hal-hal yang seharusnya dilakukan, yang wajib dilakukan yang boleh dilakukan dan tidak pantas dilakukan.
- d. Merupakan sikap taat, tertib sebagai hasil pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengendalian watak.

- e. Pemahaman dan pelaksanaan yang baik mengenai sistem aturan perilaku norma, kriteria dan standar sehingga dapat mengontrol perilaku dapat mengontrol perilaku sehari-hari.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil disebutkan bahwa Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dimaksud dengan disiplin kerja pegawai yaitu kesanggupan pegawai untuk menaati peraturan yang berlaku dan menghindari larangan yang ditentukan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap peraturan, maka pegawai yang melanggar harus siap untuk menerima hukuman disiplin.

## 2. Macam-macam Disiplin Kerja

Menurut Guntur (1996: 34 – 35) ada beberapa sikap disiplin yang perlu dikelola dalam pekerjaan, yaitu:

### a. Disiplin waktu

Disiplin waktu diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi : kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja, pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

b. Disiplin peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari pegawai terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan memiliki arti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan pegawai dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau lembaga.

c. Disiplin tanggung jawab

Salah satu wujud tanggung jawab pegawai adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.

Sedangkan menurut Handoko (2001: 208) menyatakan bahwa disiplin kerja dibagi menjadi disiplin preventif, disiplin korektif dan disiplin progresif

a. Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah disiplin yang ditujukan untuk mendorong pegawai agar mengikuti berbagai standar dan peraturan yang ditetapkan. Dalam disiplin preventif dimaksudkan bahwa organisasi mempunyai sebuah upaya menciptakan suatu iklim kerja untuk

dijadikan sebagai aturan yang harus dijalankan semua anggota organisasi bukan dengan paksaan.

b. Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Disiplin ini biasanya berbentuk sanksi dari pelanggaran dari aturan yang dibuat. Atau dengan kata lain peringatan atau hukuman untuk mengarahkan pegawai ke disiplin yang sebenarnya. Berbagai sasaran tindakan pendisiplinan, secara ringkas adalah sebagai berikut

- 1) Untuk menghindari pelanggaran
- 2) Untuk menghalangi para pegawai (karyawan) yang lain melakukan kegiatan atau kesalahan yang sama
- 3) Untuk menjaga berbagai standar kelompok konsisten dan efektif

c. Disiplin progresif

Disiplin progresif adalah memberika hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang. Tujuannya adalah memberikan kesempatan kepada anggota mengambil tindakan korektif sebelum hukuman-hukuman yang lebih serius dilaksanakan. Disiplin progresif juga memungkinkan untuk manajer memberikan anggota kesempatan memperbaiki kesalahan.

Menurut Kelman dalam Sudrajat (2008) ada tiga tingkatan disiplin dilihat dari perubahan sikap kepada perilaku :

a. Disiplin karena kepatuhan

Kepatuhan terhadap aturan-aturan yang didasarkan atas perasaan takut. Disiplin kerja dalam tingkat ini dilakukan semata untuk mendapatkan reaksi positif dari pimpinan. Sebaliknya, jika pimpinan atau pengawas tidak ada di tempat, maka disiplin kerja tidak tampak.

b. Disiplin karena identifikasi

Kepatuhan aturan yang didasarkan pada identifikasi yaitu perasaan kekaguman atau penghargaan kepada pimpinan. Pimpinan yang kharismatik adalah figur yang dihormati, dihargai dan disegani oleh pusat identifikasi. Karyawan yang menunjukkan disiplin terhadap aturan-aturan organisasi bukan disebabkan karena menghormati aturan tersebut, tetapi lebih disebabkan keseganan pada atasannya. Jika pusat identifikasi ini tidak ada, maka perilaku disiplin akan menurun, pelanggaran aturan akan meningkat frekuensinya.

c. Disiplin karena internalisasi

Disiplin kerja pada tingkat ini terjadi karena karyawan mempunyai sistem nilai pribadi yang menjunjung tinggi nilai-nilai kedisiplinan. Dalam taraf ini, orang dikategorikan telah mempunyai disiplin diri. Misalnya, dalam situasi yang sepi di tengah malam hari, ketika lampu merah menyala maka si sopir tetap berhenti.

### 3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan integrasi dari sikap dan perilaku. Pembentukan perilaku menurut Kurt Lewin dalam Sudrajat (2008) adalah interaksi dari faktor kepribadian dan faktor lingkungan (situasional).

a. Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut, dalam hal ini sistem nilai yang berkaitan langsung dengan disiplin. Nilai-nilai yang menjunjung disiplin yang ditanamkan oleh keluarga dan masyarakat akan digunakan sebagai kerangka acuan bagi penerapan disiplin di tempat kerja. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang. Sikap diharapkan akan tercermin dalam bentuk perilaku.

b. Faktor Lingkungan

Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja, tetapi melalui proses belajar yang terus-menerus. Agar proses pembelajaran efektif, maka pemimpin sebagai agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip konsistensi, adil, terbuka dan bersikap positif. Konsisten adalah menerapkan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Adil artinya menerapkan aturan yang sama kepada seluruh karyawan tidak membedakan. Bersikap positif artinya setiap pelanggaran yang dibuat harus dicari fakta dan bukti terlebih dahulu sebelum menerapkan tindakan indisipliner. Keterbukaan dalam berkomunikasi juga penting dilakukan untuk menjelaskan berbagai aturan, apa yang boleh dan apa yang tidak boleh.

Menurut Saydam (2000) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tegak tidaknya suatu disiplin kerja dalam suatu perusahaan antara lain :

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi
- b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
- e. Ada tidaknya pengawasan pimpinan
- f. Ada tidaknya perhatian kepada pada karyawan
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

Menurut Nitisemito (2001: 214) faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan pegawai ada lima yaitu:

- a. Tujuan dan Kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan Pegawai Tujuan yang ingin dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan Pegawai. Hal ini berarti bahwa tujuan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan agar bersungguh-sungguh mengerjakannya.
- b. Teladan pimpinan. Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahan. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, dan sesuai kata perbuatan.
- c. Kesejahteraan. Kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan Pegawai karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan ataupun terhadap pekerjaannya. Jika kecintaan itu semakin baik maka kedisiplinan mereka akan baik.
- d. Ancaman. Ancaman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai karena dengan sanksi hukuman yang semakin berat maka pegawai semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku yang indiscipliner.

- e. Ketegasan. Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap pegawai yang tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukuman yang ditetapkan.

Berdasarkan gambaran teori mengenai disiplin kerja yang telah dijelaskan di atas, maka disiplin kerja dalam penelitian ini yaitu kesanggupan pegawai untuk mentaati peraturan dan menghindari larangan yang berlaku yang dilihat dari indikator disiplin waktu, disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab.

## C. Perilaku Birokrasi

### 1. Pengertian Perilaku

Banyak ahli yang memberikan batasan mengenai perilaku, namun demikian, perilaku manusia pada dasarnya terbentuk setelah melewati keseluruhan dari aktivitas. Pendapat yang dikemukakan Ndraha (2009:33), sebagai berikut :

“Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau, organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian”.

Satuan utama perilaku adalah aktivitas, artinya semua perilaku merupakan serangkaian aktivitas. Hal ini seperti yang dikemukakan Ndraha (2009:63), sebagai berikut: “Perilaku yang rasional disebut aktivitas, dan aktivitas mempengaruhi, baik produktivitas maupun kualitas hidup manusia yang bersangkutan”. Aktivitas pegawai inilah yang menjadi kajian perilaku birokrasi dalam penelitian ini.



Lebih lanjut, Ndraha (2009:34), mengemukakan sebagai berikut:

“Studi tentang perilaku organisasi bermaksud mengidentifikasi cara pembentukan perilaku berorganisasi (*organization behavior*), yaitu perilaku yang berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan dan kewenangan dan tanggung jawab, baik pribadi maupun kelompok”.

Dengan demikian, pada prinsipnya perilaku manusia tampak dalam berbagai dimensi. Jika aktivitasnya secara individu maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku individu. Sebaliknya, jika seseorang tampil dan berada dalam kelompok maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku kelompok. Jika seseorang hidup dalam lingkungan sosial kemasyarakatan, maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku sosial. Jika seseorang adalah anggota organisasi, maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku organisasi. Perilaku adalah fase peragaan terakhir atau akibat dari suatu siklus aktivitas pemenuhan kebutuhan, kepentingan, motivasi dan sikap tertentu.

## 2. Pengertian Birokrasi

Berdasarkan etimologinya, kata birokrasi berasal dari kata *bureau* yang berarti kantor atau meja, *krasi* yang berasal dari kata *kratia* yang berarti pemerintahan. Dengan demikian, menurut Kartasapoetra (1989:2), mengemukakan sebagai berikut:

“Birokrasi adalah pelaksanaan perintah pemerintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa dan secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintah melalui instansi-instansi atau kantor-kantor”.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, seperti yang dikutip oleh Sujamto (1991:16), birokrasi diberi arti sebagai:

- “1. Sistem Pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan;
2. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang liku-likunya dan sebagainya.”

Sementara Castles (1993:20), mengemukakan uraian tentang birokrasi sebagai berikut: “Birokrasi saya maksudkan sebagai orang-orang bergaji yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan. Tentu saja di dalamnya termasuk para pejabat tentara dan birokrasi militer”.

Dalam pengertian netral, birokrasi menurut Santoso (1993:14) sebagai berikut:

“keseluruhan pejabat-pejabat negara di bawah pejabat politik, atau keseluruhan pejabat negara pada cabang eksekutif, atau birokrasi juga bisa diartikan sebagai setiap organisasi yang berskala besar (every big organization is bureaucracy)”.

Sedangkan La Palombara (dalam Santoso, 1997: 20), memberikan arti birokrasi dalam pengertian birokrat sebagai berikut:

“Birokrat yang paling penting bagi kita adalah mereka yang umumnya melaksanakan peran manajerial, yang memerintah baik di badan-badan sentral maupun di bidang masing-masing, dideskripsikan dalam bahasa administrasi Negara sebagai manajemen tingkat menengah atau atas”.

Birokrasi dalam berbagai literatur ilmu, sering dipergunakan dalam beberapa pengertian. Sekurang-kurangnya terdapat tujuh pengertian yang sering terkandung dalam istilah birokrasi. Menurut Benveniste (1997:4), sebagai berikut:

“(1) Organisasi rasional (*rational organization*), (2) Ketidakefisienan organisasi (*organizational inefficiency*), (3) pemerintahan oleh pejabat negara (*rule by official*), (4) Administrasi negara (*public administration*), (5) Administrasi oleh pejabat (*administration of official*), (6) Bentuk organisasi dengan ciri dan kualitas tertentu seperti hierarki serta peraturan-peraturan dan (7) Salah satu ciri masyarakat modern yang mutlak (*an essential quality of modern sciety*)”.

Ciri-ciri birokrasi lebih lanjut dirangkum oleh Benveniste (1997:4), yaitu:

- 1) Adanya suatu struktur hierarki yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi (*a hierarchical structure involving delegations of authority from the top to the bottom of an organization*);
- 2) Adanya posisi-posisi atau jabatan-jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas (*a series of official positions or offices, each having prescribed duties and responsibilities*);
- 3) Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur bekerjanya organisasi-organisasi dan tingkah laku para anggotanya (*formal rules, regulations and standards governing operations of organization and behavior of its members*);
- 4) Adanya personil yang secara teknis memenuhi syarat, yang diperkerjakan atas dasar karir, dengan promosi yang didasarkan kualifikasi dan penampilan (*technically qualified personnel employed on a career basis, with promotion based on qualifications and performance*).

#### **4 Perilaku Birokrasi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

Menurut Thoha (2005:138), perilaku birokrasi adalah: “pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya”. Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai “patologi birokrasi” atau gejala penyimpangan birokrasi (*dysfunction of bureaucracy*). Kesulitan yang timbul bahwa secara teoritis tidaklah mudah membedakan dan menetapkan batas antara “perilaku” yang telah membudaya dengan perilaku menyimpang yang berulang-ulang atau berlangsung dalam waktu cukup lama.

Menurut Ndraha (2009:56) bahwa “untuk mengukur perilaku birokrasi dalam jajaran organisasi pemerintah yaitu melalui karakteristik 1) ketaatan; 2) ketekunan kerja; 3) pertanggungjawaban; 4) kepuasan dan

5) kedisiplinan". Karakteristik tersebut menurut pemikiran peneliti erat kaitannya dengan aktivitas pegawai/aparatur pemerintah di dalam menjalankan tugasnya. Sejalan dengan hal tersebut Ndraha (2009:56) mengatakan bahwa "dalam lingkungan pemerintahan, perilaku birokrasi yang diperani oleh aktor mendapat pengaruh lain, yaitu karakteristik masyarakat konsumen produk-produk pemerintahan". Lebih lanjut Ndraha (2009:35) berpendapat bahwa birokrasi pemerintahan didefinisikan sebagai "Struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan-*civil* tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan".

Thoha (2005:29) menjelaskan bahwa: "perilaku manusia adalah fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya". Perilaku seorang individu terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik tersendiri, dan karakteristik tersebut akan dibawanya ketika ia memasuki lingkungan tertentu. Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan, pengalaman dan sebagainya. Demikian pula halnya dengan organisasi sebagai lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik tertentu, yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem imbalan dan sistem pengendalian. Jika karakteristik individu (aparatur) dan karakteristik organisasi (birokrasi) berinteraksi, maka terbentuklah perilaku individu (aparatur) dalam organisasi (birokrasi).

## 5. Perilaku Birokrasi di Indonesia

Perilaku birokrasi di Indonesia berkaitan dengan praktek birokrasi yang dibangun dari proses kesejarahan yang amat panjang, dari warisan kerajaan-kerajaan yang ada sampai pada lamanya masa kolonialisme. Seperti yang diungkapkan Dwiyanto (2008:9), bahwa:

“Sejarah perjalanan birokrasi di Indonesia tidak pernah terlepas dari pengaruh sistem politik yang berlangsung. Apapun sistem politik yang diterapkan selama kurun waktu sejarah pemerintahan di Indonesia, birokrasi tetap memegang peran sentral dalam kehidupan masyarakat. Baik dalam sistem politik yang sentralistik maupun sistem politik yang demokratis sekalipun, seperti yang diterapkan di Negara-negara maju, keberadaan birokrasi sulit dijauhkan dari aktivitas-aktivitas dan kepentingan-kepentingan politik pemerintah”.

Faktor kultural dalam masyarakat Indonesia pada umumnya cenderung kondusif untuk mendorong terjadinya perilaku negatif seperti korupsi, dengan adanya nilai atau tradisi pemberian hadiah kepada pejabat. Seperti yang diungkapkan oleh Mas'oed (2005:30), yaitu:

“Akar kultural pada masyarakat Indonesia yang nepotis juga memberikan dorongan bagi terjadinya tindak korupsi. Secara struktural, perilaku negatif juga dapat diakibatkan oleh adanya faktor dominannya posisi birokrasi pemerintah dalam penguasaan sebagian besar informasi kebijakan dan pengaturan kegiatan ekonomi”

Substansi dari persoalan perilaku birokrasi yang korup pada dasarnya merupakan bagian dari bentuk feodalisme yang terus dipelihara oleh sistem birokrasi. Hal ini menciptakan kehidupan birokrasi yang kental dengan upaya kooptasi penguasa negara terhadap institusi birokrasi. Apalagi dominasi negara mengerdilkan kekuatan lain dalam masyarakat, yang kemudian menjadikan birokrasi menguasai sebagian besar informasi kebijakan untuk mempengaruhi opini publik.

Pendapat Mas'ood (2005:119-120) tersebut dalam teori Crouch disebut sebagai bentuk *bureaucratic polity*, yang ciri-cirinya sebagai berikut:

“*Pertama*, lembaga politik yang dominant adalah birokrasi. *Kedua*, lembaga-lembaga politik lainnya seperti parlemen, partai politik, dan kelompok-kelompok kepentingan berada dalam keadaan lemah, sehingga tidak mampu mengimbangi atau mengontrol kekuatan birokrasi. *Ketiga* massa diluar birokrasi secara politik dan ekonomis adalah pasif, yang sebagian adalah merupakan kelemahan partai politik dan secara timbal balik menguatkan birokrasi”

Analisis ini menjelaskan, bahwa kepentingan penguasa negara yang diwakilkan lewat institusi birokrasi mengalami penguatan bukan hanya karena ketidakberdayaan masyarakat dalam mengontrol birokrasi, tetapi juga karena ketidakmampuan birokrasi sendiri melepaskan diri dari cengkeraman penguasa negara.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berhubungan dengan kinerja pelayanan publik di lingkungan kecamatan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya antara lain sebagai berikut:

1. Husein (2014) melakukan penelitian dengan judul *Effect of Bureaucracy Apparatus Behavior on Education Service Effectiveness at Education Office of Kendari City*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi aparatur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pendidikan..
2. Abiddin (2010) melakukan penelitian dengan judul *Analisis Pengaruh Kehandalan dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota*

Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan pegawai Pemko Medan adalah sangat baik dan baik, etos kerja pegawai sangat tinggi dan tinggi, dan pelayanan publik yang diberikan pegawai adalah sangat baik dan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi etos kerja dapat dilihat bahwa faktor religius pegawai sangat baik dan baik, demikian juga dengan faktor budaya, individu, dinamika kelompok, dan faktor organisasi. Hasil uji hipotesis pertama secara serentak diketahui bahwa kehandalan dan etos kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Pemko Medan. Hal ini berarti bahwa dengan perubahan kehandalan dan etos kerja akan mempengaruhi perubahan pelayanan publik di Pemko Medan. Secara parsial bahwa variabel kehandalan dan etos kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Pemko Medan. Hipotesis kedua, berdasarkan uji serentak diketahui bahwa faktor religius, faktor budaya, faktor individu, dinamika kelompok dan faktor organisasi berpengaruh signifikan terhadap etos kerja pegawai Pemerintah Kota Medan. Hal ini berarti bahwa perubahan faktor religius, faktor budaya, faktor individu, dinamika kelompok dan faktor organisasi akan mempengaruhi perubahan etos kerja pegawai Pemerintah Kota Medan. Secara parsial diketahui bahwa faktor religius, faktor budaya, faktor individu, dinamika kelompok dan faktor organisasi berpengaruh signifikan terhadap etos kerja pegawai Pemerintah Kota Medan. Faktor religius berpengaruh lebih dominan terhadap etos kerja pegawai Pemerintah Kota Medan..

3. Soleh (2005) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

(Suatu pada Masyarakat Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat), Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi memiliki hubungan yang kuat (signifikan) dengan kualitas pelayanan publik.

4. Tirie (2013) melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Penerapan Disiplin PNS Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tomohon Utara. Hasil penelitian mengenai disiplin kerja di pemerintah kecamatan Tomohon Utara dalam hubungannya dengan kinerja pegawai dan pelayanannya, bahwa disiplin kerja yang ada di pemerintah kecamatan Tomohon Utara adalah masih rendah, bahwa dari rendahnya disiplin kerja yang ada menyebabkan kinerja pegawai juga rendah, dimana banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai dan pelayanannya.. Disiplin kerja merupakan sarana untuk mencapai tujuan organisasi terutama kepada kinerja pelayanan pemerintah kecamatan.
5. Lisawaty (2010) melakukan penelitian dengan judul Determinan Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diantara variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, variabel-variabel tersebut mampu menerangkan 68,9% variansi variabel kualitas pelayanan, dengan koefisien korelasi 0,830. Dari hasil perhitungan dilakukan analisis terhadap keberartian masing-masing variabel regresi dan kebernyataan regresi diperoleh 2 variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu Sistem Organisasi dan teknologi. Variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas



pelayanan, tetap harus mendapat perhatian dari manajemen lembaga untuk dikembangkan dan potensi yang ada pada sumber daya manusia dan lembaga dapat dimaksimalkan.

6. Enceng, dkk (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Jatinanggor, Sumedang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
7. Asnaldi (2011) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Singkil Utara). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi di Kecamatan Singkil Utara memenuhi barapan publik. Kualitas Pelayanan publik dilihat dari semua aspek yang telah ditetapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, Sesuai dengan hasil uji regresi sederhana menunjukkan  $t$  hitung sebesar 11,83,  $>$   $t$  tabel (1,61), dengan tingkat signifikansi  $\alpha$  5%. Berdasarkan hasil kompetensi diperoleh R Square sebesar 0,820 Artinya terdapat 82% faktor kualitas pelayanan publik mampu dijelaskan oleh variable independen (yaitu perilaku birokrasi). Selebihnya 18% diterangkan oleh variable lain yang tidak terangkum dalam model regresi. Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singkil Utara.

8. Djabir (2012) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Pelayanan Publik Pada Sektor Kehutanan dikota Bau-Bau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.
9. Budiarti (2008) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi dan Persepsi Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha (masyarakat yang mengurus perizinan).

#### **F. Kerangka Berpikir**

Hak untuk mendapatkan pelayanan adalah hak bagi siapapun, baik anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar yang memang harus dilayani. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu. Bagi para penyelenggara pelayanan, dituntut baginya untuk menunjukkan kompetensinya dan profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan yang transparan, bersih, dan adil kepada masyarakat. Layanan yang diberikan harus mencerminkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan jika ingin menghendaki suatu kinerja pelayanan yang berkualitas karena kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama semua organisasi pemberi pelayanan, baik pemerintah maupun swasta.

Hal ini berarti pemberian layanan kepada publik oleh pemerintah daerah termasuk Kelurahan tidak hanya berprinsip pada pemberian pelayanan yang prima. Akan tetapi berkenaan pula dengan *good governance*. *Good governance* artinya tata pemerintahan yang baik yaitu tata pemerintahan yang menaati hukum, menghormati HAM, menghargai nilai-nilai dasar yang dianut masyarakat, secara sadar dan sistematis membangun fasilitas untuk menumbuhkan ekonomi masyarakat, bersikap egaliter, dan menghormati keragaman termasuk etnis, agama suku, dan budaya lokal (Nurcholis, 2007: 300).

Kedisiplinan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu institusi termasuk di Kecamatan Tengah Ilir, karena semakin baik disiplin kerja pegawai maka semakin baik kinerja pelayanan publik yang dapat dicapai. Tanpa disiplin yang baik sulit bagi institusi mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya dan hal inipun mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung tercapainya tujuan dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program pembangunan dan kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan

pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas maka model penelitiannya dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka Teori**

### **G. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan tinjauan pustaka yang sudah diuraikan di atas, penulis menemukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh positif disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Ha<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh positif perilaku birokrasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat hubungan *causal explanatory* dalam bentuk survey yang bertujuan mengetahui pola hubungan kausal antara variabel disiplin kerja, perilaku birokrasi dengan pelayanan publik. Rancangan penelitian merupakan pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti untuk melakukan penelitiannya. Penelitian *causal explanatory* ini dapat dikatakan sebagai penelitian pengujian hipotesa yang menguji hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Metode penelitian penjelasan ini juga bertujuan untuk memberikan suatu gambaran/deskripsi dalam uraiannya untuk menghasilkan *construck* atas suatu fenomena yang didasarkan atas model-model hubungan yang diturunkan dari model teoritik. Untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat maka setelah melakukan pengujian terhadap hipotesis kemudian harus dilanjutkan dengan pengujian model hubungan.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2014.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sebuah kumpulan dari semua kemungkinan orang, benda dan ukuran lain dari objek yang menjadi perhatian. Populasi untuk penelitian ini adalah pegawai di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo yang berjumlah 32 orang. Gambaran mengenai populasi penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Populasi Penelitian**

No	Kantor	Jumlah Pegawai
1	Kantor Kecamatan	12
2	Pemerintahan Desa	20
Jumlah		32

### 2. Sampel

Sampel yaitu, bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menentukan jumlah sampel penulis berpedoman pada pendapat Arikunto (2006:112), yang menyatakan bahwa untuk sampel penelitian yang populasinya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitian menjadi penelitian populasi, selanjutnya jika populasinya besar dapat diambil 10%-15%, 25%-30%, atau lebih. Dikarenakan populasi dalam penelitian ini dengan jumlah kurang dari 100, maka semua anggota populasi diambil semuanya sebagai sampel penelitian dengan teknik *total sampling*.

#### D. Definisi Konseptual Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu disiplin kerja ( $X_1$ ) dan perilaku birokrasi ( $X_2$ ), sedangkan variabel dependen yaitu pelayanan publik ( $Y$ ). Definisi konseptual variabel penelitian digambarkan sebagai berikut:

##### a. Pelayanan publik

Pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo bagi warga di lingkungan kecamatan tersebut. Indikator pelayanan publik disusun berdasarkan 5 dimensi jasa pelayanan menurut Parasuraman (2002) yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Kuesioner terdiri dari 15 item pertanyaan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 (lima) kemungkinan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

##### b. Disiplin kerja

Rivai (2005) menyebutkan pengertian disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada penelitian disiplin kerja dimaksud yaitu persepsi responden terhadap

perilaku pegawai dalam mentaati peraturan yang berlaku yang terbagi menjadi disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab. Kuesioner terdiri dari 8 item pertanyaan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 (lima) kemungkinan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

c. Perilaku birokrasi

Perilaku birokrasi yaitu operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok. Pada penelitian ini pengukuran perilaku birokrasi berdasarkan persepsi responden terhadap perilaku pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Variabel perilaku birokrasi diukur berdasarkan instrumen penelitian Soleh (2005) yaitu melalui karakteristik: keadilan, kepedulian, kedisiplinan, kepekaan, dan tanggung jawab. Instrumen terdiri dari 12 item pertanyaan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 (lima) kemungkinan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Operasionalisasi variabel penelitian digambarkan dalam tabel berikut ini:



**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

No	Variabel		Indikator	Skala
1	Disiplin Kerja ( $X_1$ )	Kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan organisasi/perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku	a. Disiplin Waktu 1) Kehadiran 2) Kepatuhan terhadap jam kerja 3) Pelaksanaan tugas tepat waktu b. Disiplin Peraturan 1) Taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan 2) Taat dan patuh terhadap peraturan yang ditetapkan 3) Ketaatan pegawai dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam c. Disiplin Tanggung Jawab 1) Penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya 2) Kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Guntur, 1996)	Interval
2.	Perilaku Birokrasi ( $X_2$ )	Operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok	1. Kesopanan 2. Keadilan 3. Kepedulian 4. Kedisiplinan 5. Kepekaan 6. Tanggung jawab (Ndraha, 2009)	Interval
3.	Kinerja Pelayanan Publik ( $X_3$ )	Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo bagi warga di lingkungan kecamatan tersebut	1. Keandalan ( <i>reliability</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan sesuai janji,</li> <li>• Pertanggungjawaban tentang masalah layanan,</li> <li>• Memberikan pelayanan yang baik pada saat kesan pertama,</li> <li>• Memberikan informasi kepada konsumen tentang waktu pelayanan yang dijanjikan.</li> </ul> 2. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan yang cepat,</li> <li>• Kerelaan untuk membantu,</li> <li>• Siap dan tanggap untuk menangani permintaan.</li> </ul> 3. Keyakinan ( <i>assurance</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan jaminan berupa kepercayaan diri,</li> <li>• Membuat konsumen merasa aman,</li> <li>• Karyawan sopan, dan memiliki pengetahuan.</li> </ul> 4. Empati ( <i>empathy</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan perhatian individu pada konsumen,</li> <li>• Mengerti keinginan konsumen.</li> </ul> 5. Berwujud ( <i>tangible</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana dan prasarana yang memadai</li> <li>• Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>• Peralatan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.</li> </ul> (Parasuraman, 2002)	Interval

## E. Instrumen Penelitian

Alat pengumpul data pada penelitian ini berupa angket/kuesioner. Angket/kuesioner yang digunakan adalah angket tertutup, karena responden tinggal memilih jawaban yang disediakan. Pengumpulan data diperlakukan dengan menggunakan angket yang disebarakan terhadap responden penelitian.

### 1. Penyusunan Instrumen Penelitian

Angket/kuesioner digunakan untuk menemukan data empiris dengan menggunakan angket/ kuesioner dengan Skala Likert. Penggunaan kuesioner dimaksudkan untuk mengumpulkan data variabel penelitian yaitu pelayanan publik, disiplin kerja dan perilaku birokrasi. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal (Umar, 2008:70-71).

Menurut Umar (2008:70-71) Untuk penyusunan angket dari masing-masing variabel dilaksanakan dengan menggunakan tahapan-tahapan berikut :

- a. Tentukan variabel-variabel yang terpakai dalam penelitian. Variabel-variabel ini dapat tercermin pada judul penelitian.
- b. Variabel-variabel tadi dicarikan jabarannya dalam subvariabel yang diketahui dari teori atau penelitian terdahulu.
- c. Subvariabel dicarikan jabarannya dalam bentuk indikator-indikator, jika ada.
- d. Indikator dicarikan jabarannya dalam bentuk subindikator, juga jika ada.

- e. Lalu, jika subindikator masih dapat dibagi lagi menjadi komponen terkecil, maka komponen ini dijadikan sebagai butir-butir pertanyaan. Seberapa detail proses penjabaran suatu variabel diurai, tergantung dari seberapa luas dan dalam penelitian akan dilakukan. Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan sebaiknya tersusun menurut hierarkinya agar mudah dipakai dalam analisis berikutnya.
- f. Seluruh butir-butir pertanyaan yang telah selesai yang telah ditentukan pada gilirannya akan ditempatkan pada lembaran instrumen seperti angket (kuesioner). Agar responden dapat mengisi dengan baik, yang ditandai dengan kecilnya ketergantungan pada peneliti dalam mengisi angket, buatlah angket yang seinformatif mungkin.

Agar responden mudah memahami butir-butir pernyataan dalam angket, maka dalam penyusunan angket tetap memperhatikan kemudahan pengisian, yaitu dengan cara menghindari pernyataan-pernyataan yang meragukan responden, menghindari kata-kata yang terlalu abstrak dan tidak menggunakan kata-kata yang menimbulkan rasa curiga dan empati.

## **2. Uji Coba Instrumen Penelitian**

Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Oleh karena itu, sebelum disebarkan kepada responden penelitian, dilakukan uji coba kuesioner penelitian dengan menyebarkan kepada responden uji coba diluar sampel penelitian yang terdiri dari 10 responden.

### a. Uji validitas

Menurut Priyatno (2008:16) Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini uji validitas mengukur sejauh mana kuesioner mampu mengukur pengaruh disiplin kerja dan perilaku birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item pertanyaan yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

#### 1) Hasil Uji Validitas Kuesioner Disiplin Kerja

Hasil uji validitas instrumen kuesioner disiplin kerja selengkapnya disajikan dalam lampiran 3. Berikut ini rangkuman hasil uji validitas instrumen disiplin kerja :

**Tabel 3.3**  
**Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Disiplin Kerja**

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1	0,825	0,632	Valid
2	0,981	0,632	Valid
3	0,825	0,632	Valid
4	0,756	0,632	Valid
5	0,693	0,632	Valid
6	0,981	0,632	Valid
7	0,981	0,632	Valid
8	0,981	0,632	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pertanyaan yang valid mempunyai korelasi yang tinggi dengan jumlah total skor seluruh item pertanyaan, dimana nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan

$\alpha = 0,05$  dan  $N = 10$  yaitu  $0,632$ . Dari hasil uji validitas ditemukan bahwa semua dinyatakan valid dan bisa dipergunakan sebagai alat pengumpulan data disiplin kerja.

## 2) Hasil Uji Validitas Kuesioner Perilaku Birokrasi

Hasil uji validitas instrumen kuesioner perilaku birokrasi selengkapnya disajikan dalam lampiran 3. Berikut ini rangkuman hasil uji validitas instrumen kuesioner perilaku birokrasi:

**Tabel 3.4**  
**Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Perilaku Birokrasi**

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1	0,696	0,632	Valid
2	0,913	0,632	Valid
3	0,771	0,632	Valid
4	0,922	0,632	Valid
5	0,726	0,632	Valid
6	0,858	0,632	Valid
7	0,673	0,632	Valid
8	0,918	0,632	Valid
9	0,751	0,632	Valid
10	0,656	0,632	Valid
11	0,777	0,632	Valid
12	0,756	0,632	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pertanyaan yang valid mempunyai korelasi yang tinggi dengan jumlah total skor seluruh item pertanyaan, dimana nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $N = 10$  yaitu  $0,632$ . Berdasarkan hasil uji validitas, dari 12 butir pertanyaan kuesioner, semua item dinyatakan valid

dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data perilaku birokrasi.

### 3) Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Publik

Hasil uji validitas instrumen kuesioner kinerja pegawai selengkapnya disajikan dalam lampiran 3. Berikut ini rangkuman hasil uji validitas instrumen kinerja pegawai :

**Tabel 3.5**  
**Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Publik**

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1	0,857	0,632	Valid
2	0,651	0,632	Valid
3	0,785	0,632	Valid
4	0,762	0,632	Valid
5	0,723	0,632	Valid
6	0,707	0,632	Valid
7	0,884	0,632	Valid
8	0,857	0,632	Valid
9	0,857	0,632	Valid
10	0,748	0,632	Valid
11	0,874	0,632	Valid
12	0,884	0,632	Valid
13	0,723	0,632	Valid
14	0,658	0,632	Valid
15	0,857	0,632	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pertanyaan yang valid mempunyai korelasi yang tinggi dengan jumlah total skor seluruh item pertanyaan, dimana nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $N = 10$  yaitu 0,632. Dari hasil uji validitas ditemukan semua item pertanyaan dinyatakan valid dan bisa digunakan sebagai alat pengumpul data variabel kinerja pegawai.

## b. Uji Reliabilitas

Apabila suatu alat pengukuran dinyatakan valid, maka tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas dari alat. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Priyatno, 2008:25). Dalam penelitian ini menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*) karena metode Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala.

Nilai koefisien *alpha* dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan diambil, jika nilai hasil uji reliabilitas lebih besar dari angka kritis tabel korelasi, maka instrumen yang digunakan tersebut dikatakan reliabel (Arikunto, 2006). Perhitungan uji reliabilitas kuesioner disiplin kerja, perilaku birokrasi dan kinerja pegawai selengkapnya disajikan dalam lampiran 3. Adapun rangkuman hasil uji reliabilitas kuesioner disiplin kerja, perilaku birokrasi dan kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Alpha</i>	$r_{\text{tabel}}$	Reliabilitas
Disiplin Kerja	0,958	0,632	Reliabel
Perilaku Birokrasi	0,935	0,632	Reliabel
Kinerja Pelayanan Publik	0,955	0,632	Reliabel

Sumber : Data primer diolah

Pada variabel disiplin kerja, diperoleh harga koefisien *alpha* sebesar 0,958, lebih besar dari harga  $r$  dalam tabel  $r$  produk momen

dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $N = 10$  yaitu 0,632. Hal ini berarti bahwa instrumen kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang baik untuk memperoleh data variabel disiplin kerja. Harga koefisien *alpha* instrumen variabel perilaku birokrasi sebesar 0,935, lebih besar dari harga  $r$  dalam tabel  $r$  produk momen dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $N = 10$  yaitu 0,632. Hal ini berarti bahwa instrumen kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang baik untuk memperoleh data variabel perilaku birokrasi. Pada variabel kinerja pelayanan publik diperoleh harga koefisien *alpha* sebesar 0,955, lebih besar dari harga  $r$  dalam tabel  $r$  produk momen dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $N = 10$  yaitu 0,632. Hal ini berarti bahwa instrumen kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang baik untuk memperoleh data variabel Kinerja pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa instrumen kuesioner dari seluruh variabel penelitian dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Data Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data dengan menggunakan teknik persentase. Rumus persentase yang digunakan menurut Arikunto (2006) sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$



Dimana:

P = Persentase

f = skor item yang dihitung

n = skor yang diharapkan (ideal)

Hasil jawaban angket disusun berdasarkan kriteria penilaian jawaban angket yang disusun dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 3.7**  
**Kriteria Penilaian Hasil Jawaban Kuesioner**

No	Persentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 – 36,00	Sangat Rendah/Tidak Baik
2	36,01 – 52,00	Rendah/Kurang Baik
3	52,01 – 68,00	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	68,01 – 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 - 100	Sangat Tinggi/Sangat Baik

Sumber: Narimawati (2007:84)

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebagai uji persyaratan data sebelum dilakukan analisis data. Uji Asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 17.0. Menurut Umar (2008:175) terdapat tiga uji asumsi, yaitu sebagai berikut :

### a. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi. ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Metode pengujiannya dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso (2001) dikutip dalam buku Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik (Dwi Priyatno, 2008:39) pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan

multikolinearitas dengan variabel bebasnya. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	0,640	1,563
X2	0,640	1,563

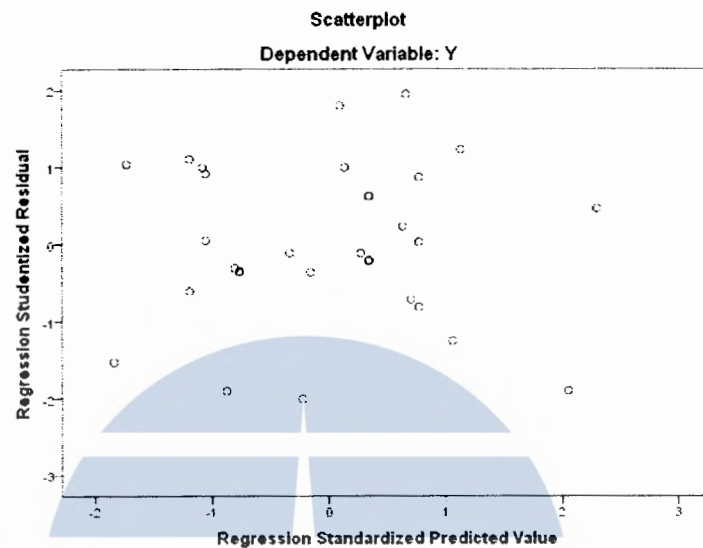
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3.8 maka dapat diketahui bahwa antara variabel-variabel independen tidak terdapat gangguan multikolinearitas, ini ditunjukkan dengan nilai *tolerance* yang masing-masing semua variabel independen berkisar pada angka yang lebih besar dari 0,1, sedangkan nilai VIF untuk variabel disiplin kerja dan perilaku birokrasi sebesar 1,563 lebih kecil dari 10. Hal ini memperlihatkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada variabel disiplin kerja dan perilaku birokrasi.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada banyak cara untuk melakukan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini dilakukan uji heteroskedastisitas dengan cara melihat Pola Grafis Regresi (Priyatno, 2008:41). Dimana data tidak terjadi heteroskedastisitas

jika polanya menyebar dan tidak membentuk suatu garis atau polanya tidak menumpuk. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:



**Gambar 3.1**  
**Grafik *Scatterplot* Hasil Uji Heterokedastisitas**

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka nol dan tidak memperlihatkan pola tertentu. Berdasarkan hasil pengujian heterokedastisitas dengan menggunakan grafik *Scatterplot* dapat disimpulkan bahwa data tidak mempunyai kecenderungan heterokedastisitas.

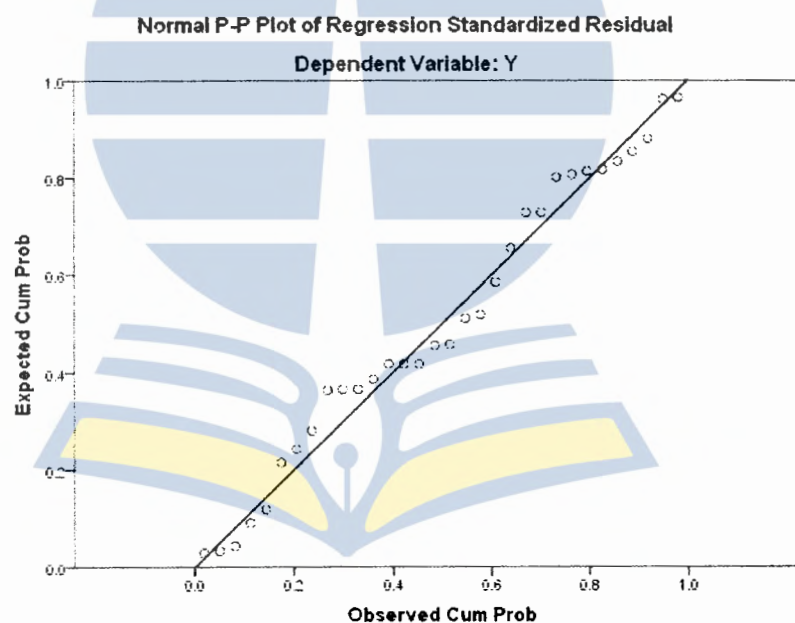
#### c. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen mempunyai distribusi data normal atau tidak dengan menggunakan *Normal P-P Plot*. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi normal atau mendekati normal pada nilai residual hasil regresi. (Ghozali, 2005).

Dari hasil SPSS dapat dilihat distribusi dari model regresi tersebut normal atau tidak dengan cara:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas dengan metode normal P-Plot yaitu sebagai berikut:



**Gambar 3.2**  
**Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti bahwa nilai residual hasil regresi memenuhi asumsi normalitas.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini diolah dengan menggunakan program SPSS for windows versi 17.00. Analisis regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian ini, dilakukan dengan memasukkan dua variabel independen terdiri atas disiplin kerja dan perilaku birokrasi, serta satu variabel dependen yaitu kinerja pelayanan publik. Secara umum formulasi dari regresi sederhana dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Kinerja pelayanan publik
- a = Nilai intercept/constant
- b = Koefisien regresi variabel independen
- X<sub>1</sub> = Disiplin kerja
- X<sub>2</sub> = Perilaku birokrasi

### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### a. Uji T ( Uji Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan kedua yaitu mengetahui adanya pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengujian hipotesis yaitu apabila nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  dapat ditolak atau dengan  $\alpha = 0,05$  variabel independen tersebut berpengaruh secara statistis terhadap variabel dependennya.

#### b. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga yaitu mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan atas

semua variabel independen (disiplin kerja dan perilaku birokrasi) terhadap terhadap variabel dependen (kinerja pelayanan publik) secara keseluruhan. Uji-F dilakukan dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari hasil regresi dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $dk_1 = n$  dan  $dk_2 = n - k - 1$ , dimana  $k$  yaitu jumlah variabel independen.

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. **Koefisien Determinasi**

Nilai *R-squared* ( $R^2$ ) statistik mengukur tingkat keberhasilan model regresi yang kita gunakan dalam memprediksi nilai variabel terikat. Atau dengan kata lain  $R^2$  menunjukkan berapa persen variabel bebas yang digunakan dapat menjelaskan variabel terikatnya. Hal ini berarti seberapa besar pengaruh variabel bebas (disiplin kerja dan perilaku birokrasi) terhadap variabel terikatnya (kinerja pelayanan publik).  $R^2$  merupakan fraksi dari variasi yang mampu dijelaskan oleh model. Nilai  $R^2$  terletak antara nol hingga satu. Semakin mendekati satu maka model dapat kita katakan semakin baik.

semua variabel independen (disiplin kerja dan perilaku birokrasi) terhadap terhadap variabel dependen (kinerja pelayanan publik) secara keseluruhan. Uji-F dilakukan dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari hasil regresi dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $dk_1 = n$  dan  $dk_2 = n - k - 1$ , dimana k yaitu jumlah variabel independen.

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**c. Koefisien Determinasi**

Nilai *R-squared* ( $R^2$ ) statistik mengukur tingkat keberhasilan model regresi yang kita gunakan dalam memprediksi nilai variabel terikat. Atau dengan kata lain  $R^2$  menunjukkan berapa persen variabel bebas yang digunakan dapat menjelaskan variabel terikatnya. Hal ini berarti seberapa besar pengaruh variabel bebas (disiplin kerja dan perilaku birokrasi) terhadap variabel terikatnya

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Data Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo. Responden tersebut dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden yaitu berdasarkan usia responden, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir responden. Jumlah kuesioner yang dikumpulkan sebanyak 32 kuesioner. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 32 orang dengan tingkat *respons rate* sebesar 100%. Objek penelitian adalah semua pegawai Kantor Kecamatan Tengah Ilir maupun pegawai pada Pemerintahan Desa di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo. Berikut ini adalah data demografi pegawai di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo yang terdiri dari : usia responden, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir responden. Untuk lebih jelasnya lagi tentang demografi responden yaitu sebagai berikut :

##### 1. Usia Responden

Berikut ini adalah gambaran tentang usia responden yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 25 tahun	7	21,88
26-35 tahun	9	28,13
36-45 tahun	10	31,25
> 45 tahun	6	18,75
Jumlah	32	100



Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan yaitu 32 responden yang diteliti, kebanyakan berusia lebih dari 36-45 tahun yaitu sebanyak 10 responden (31,25%). Usia sekitar 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 9 responden (28,13%). Selanjutnya usia sekitar lebih dari 45 tahun yaitu sebanyak 6 responden (18,75%). Dan sisanya hanya 7 responden (21,88%) yaitu sekitar usia kurang dari 25 tahun dari jumlah keseluruhan responden.

## 2. Pendidikan Terakhir Responden

Berikut adalah deskripsi mengenai pendidikan terakhir responden.

**Tabel 4.2**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	9,38
SMP	5	15,63
SMA	9	28,13
Diploma	8	25
S1	7	21,88
S2	0	0,0
Jumlah	32	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 7 responden (21,88%) pendidikan terakhirnya adalah S1, selanjutnya responden yang pendidikan terakhirnya Diploma yaitu sebanyak 8 responden (25%), 9 responden (28,13%) yang berpendidikan terakhir SMA. 5 responden (15,63%) yang berpendidikan terakhir SMP Dan 3 responden (9,38%) dengan tingkat pendidikan SD.

## 3. Jenis Kelamin Responden

Gambaran tentang jenis kelamin pegawai yang menjadi responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	18	56,25
Wanita	14	43,75
Jumlah	32	100

Dari tabel di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden pria sebanyak 18 (56,25%) dan jumlah responden wanita yaitu sebanyak 14 (43,75%) dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan pegawai merupakan pegawai dengan jenis kelamin laki-laki dengan proporsi lebih dari 60%.

## **B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

### **1. Disiplin Kerja Pegawai**

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan organisasi/perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada penelitian disiplin kerja dimaksud yaitu persepsi responden terhadap perilaku pegawai dalam mentaati peraturan yang berlaku yang terbagi menjadi disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab. Kuesioner terdiri dari 8 item pertanyaan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 (lima) kemungkinan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Jawaban responden tentang disiplin kerja pegawai pada tiap item pertanyaan digambarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Persepsi Responden Mengenai Disiplin Kerja Pegawai**

No	Indikator	Jawaban					Jumlah Skor	%	Kriteria
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Pegawai kecamatan selalu hadir tepat waktu pada saat jam kerja	12	18	2	0	0	138	86,25	Baik Sekali
2	Pegawai kecamatan pulang dari kantor sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	6	25	1	0	0	133	83,13	Baik
3	Setiap pelayanan yang diberikan selalu diselesaikan dengan baik oleh pegawai kecamatan yang memberikan pelayanan	8	22	2	0	0	134	83,75	Baik
4	Pegawai kecamatan selalu taat dan patuh terhadap perintah atasan	8	24	0	0	0	136	85,00	Baik Sekali
5	Pegawai selalu mematuhi peraturan yang ditetapkan	11	21	0	0	0	139	86,88	Baik Sekali
6	Pegawai kecamatan selalu menggunakan seragam yang ditetapkan pada saat melaksanakan tugas di kantor ataupun di luar kantor	8	24	0	0	0	136	85,00	Baik Sekali
7	Pegawai kecamatan selalu menggunakan dan memelihara peralatan yang digunakan dalam bekerja dengan sebaik-baiknya	8	23	1	0	0	135	84,38	Baik Sekali
8	Setiap tugas pelayanan yang menjadi tanggung jawab pegawai kecamatan selalu dilaksanakan dengan segenap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai	11	20	1	0	0	138	86,25	Baik Sekali
Jumlah		72	177	7	0	0	1089	85,08	Baik Sekali

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi responden tentang disiplin kerja keseluruhan baik sekali. Indikator pertanyaan dengan persentase tertinggi “pegawai selalu mematuhi peraturan yang ditetapkan” yaitu 86,88%. Indikator pertanyaan dengan persentase terendah yaitu “pegawai kecamatan pulang dari kantor sesuai dengan jadwal yang ditetapkan” yaitu 83,13%. Pada setiap item yang diajukan kepada responden mengenai perilaku birokrasi di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo, dari 8 item pertanyaan mengenai disiplin kerja tergolong dalam kategori baik sekali dengan persentase 85,08%.

## 2. Perilaku Birokrasi

Perilaku birokrasi yaitu operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok. Pada penelitian ini pengukuran perilaku birokrasi berdasarkan persepsi responden terhadap perilaku pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Instrumen terdiri dari 12 item menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 kemungkinan jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Persepsi responden tentang perilaku birokrasi digambarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Persepsi Responden Mengenai Perilaku Birokrasi**

No.	Indikator	Jawaban					Jumlah Skor	%	Kriteria
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Pegawai kecamatan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan	5	21	6	0	0	127	79,38	Baik
2	Pegawai kecamatan bersikap ramah pada saat bertemu dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan.	5	24	3	0	0	130	81,25	Baik
3	Pegawai kecamatan memberikan pelayanan bagi siapapun tanpa membedakan latar belakang siapa yang dilayani	7	24	0	1	0	133	83,13	Baik
4	Setiap pelayanan yang diberikan selalu mengutamakan prinsip keadilan	5	23	4	0	0	129	80,63	Baik
5	Pegawai kecamatan peduli terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.	6	24	2	0	0	132	82,50	Baik
6	Pegawai kecamatan mengutamakan pelayanan bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan	6	22	4	0	0	130	81,25	Baik
7	Pegawai kecamatan selalu mentaati setiap peraturan yang diberl	5	22	4	1	0	127	79,38	Baik
8	Pegawai kecamatan selalu hadir tepat waktu pada saat jam kerja	5	24	1	2	0	128	80,00	Baik
9	Pegawai kecamatan selalu merespon setiap kebutuhan masyarakat di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir	7	22	3	0	0	132	82,50	Baik
10	Pegawai kecamatan peka terhadap perubahan apapun yang terjadi pada masyarakat di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir	4	23	5	0	0	127	79,38	Baik
11	Pegawai kecamatan selalu bekerja dengan penuh tanggung jawab	7	23	2	0	0	133	83,13	Baik
12	Setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan oleh pegawai dengan sepenuh hati.	3	22	5	2	0	122	76,25	Baik
Jumlah		65	274	39	6	0	1550	80,73	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi responden tentang perilaku birokrasi secara keseluruhan baik dengan persentase tertinggi pada pertanyaan “pegawai kecamatan selalu bekerja dengan penuh tanggung jawab” yaitu 83,13%, dan persentase terendah pada pertanyaan “setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan oleh pegawai dengan sepenuh hati” yaitu 74,75%. Pada setiap item yang diajukan kepada responden mengenai perilaku birokrasi di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo, dari 12 item pertanyaan mengenai perilaku birokrasi tergolong dalam kategori baik dengan persentase 76,83%.

### 3. Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo bagi warga di lingkungan kecamatan tersebut. Indikator pelayanan publik disusun berdasarkan 5 dimensi jasa pelayanan menurut Parasuraman (2002) yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Kuesioner terdiri dari 15 item pertanyaan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 (lima) kemungkinan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Gambaran mengenai jawaban responden pada setiap indikator pengukuran pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Persepsi Responden Mengenai Kinerja Pelayanan Publik**

No.	Indikator	Jawaban					Jumlah Skor	%	Kriteria
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat	15	17	0	0	0	143	89,38	Baik Sekali
2	Ruang pelayanan yang digunakan cukup nyaman sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat	18	14	0	0	0	146	91,25	Baik Sekali
3	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.	10	21	1	0	0	137	85,63	Baik Sekali
4	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.	14	16	2	0	0	140	87,50	Baik Sekali
5	Pegawai siap bertanggung jawab terhadap segala apapun yang mungkin timbul sebagai akibat dari tugas/pekerjaannya	11	21	0	0	0	139	86,88	Baik Sekali
6	Pegawai kecamatan memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan diberikan.	10	21	1	0	0	137	85,63	Baik Sekali
7	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	9	23	0	0	0	137	85,63	Baik Sekali
8	Setiap pegawai bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengguna layanan	13	19	0	0	0	141	88,13	Baik Sekali
9	Setiap pegawai selalu siap dan tanggap terhadap permintaan layanan masyarakat	8	21	3	0	0	133	83,13	Baik
10	Setiap pegawai mampu membangun kepercayaan masyarakat	7	25	0	0	0	135	84,38	Baik Sekali
11	Setiap pegawai memberikan rasa aman bagi masyarakat	4	28	0	0	0	132	82,50	Baik
12	Seluruh pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang kerjanya masing-masing	9	22	1	0	0	136	85,00	Baik Sekali
13	Pegawai berusaha untuk memahami kebutuhan pengguna layanan	10	21	1	0	0	137	85,63	Baik Sekali
14	Pegawai memberikan pelayanan secara individu bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan	12	20	0	0	0	140	87,50	Baik Sekali
15	Pegawai mendengarkan dengan seksama setiap keluhan masyarakat	12	17	3	0	0	137	85,63	Baik Sekali
Jumlah		162	306	12	0	0	2070	86,25	Baik Sekali

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa keseluruhan pada variabel kinerja pelayanan publik, pegawai memiliki kinerja yang baik sekali dengan persentase tertinggi pada pertanyaan “ruang pelayanan yang digunakan cukup nyaman sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat” sebesar 91,25%.

Persentase terendah terdapat pada pertanyaan, “setiap pegawai memberikan rasa aman bagi masyarakat” persentase 82,50%. Pada setiap item yang diajukan kepada responden mengenai pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo, Dari 15 item pertanyaan mengenai pelayanan publik tergolong dalam kategori baik sekali dengan persentase 86,25%.

## C. Hasil Analisis Data

### 1. Koefisien Regresi

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dua variabel independen yaitu disiplin kerja pegawai dan perilaku birokrasi terhadap variabel terikat berupa pelayanan publik dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 17.00*. Hasil analisis regresi digambarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Koefisien Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	36,221	3,774
X1	0,413	0,120
X2	0,298	0,089

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai konstan yaitu  $\alpha = 36,221$ , sedangkan koefisien variabel disiplin kerja sebesar 0,413, sedangkan

koefisien variabel perilaku birokrasi yaitu sebesar 0,298. Dari koefisien regresi di atas dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 36,221 + 0,413X_1 + 0,298 X_2$$

Koefisien variabel disiplin kerja pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,413, hal ini berarti bahwa setiap 1 % peningkatan disiplin kerja akan meningkatkan perilaku birokrasi sebesar 0,413% dengan asumsi variabel yang lain konstan. Sedangkan koefisien variabel perilaku birokrasi ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0,298, hal ini memperlihatkan bahwa setiap 1 % peningkatan perilaku birokrasi akan meningkatkan pelayanan publik sebesar 0,298% dengan asumsi variabel yang lain konstan.

## 2. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan publik dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi ( $R$ ) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.815 <sup>a</sup>	0.664	0.641	1.222

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,664. Hal ini berarti bahwa disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar



$0,664 \times 100\% = 66,4\%$ . Sedangkan sisanya sebesar  $33,6\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara parsial dan simultan terhadap kinerja pelayanan publik. Pengujian hipotesis simultan dilakukan untuk melihat disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan publik. Pengujian hipotesis simultan dilakukan dengan menggunakan uji F. Sedangkan pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dan secara parsial yaitu sebagai berikut:

#### a) Hasil Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.9, di mana nilai  $t_{hitung}$  merupakan nilai yang didapat dengan membandingkan koefisien regresi tiap variabel dengan standar error dari koefisien regresi tersebut. Kriteria keputusan dilihat nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ .

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	9.597	0.000
	X1	3.427	0.002
	X2	3.339	0.002

a. Dependent Variable: Y

a. Pengujian koefisien regresi disiplin kerja

Pada variabel disiplin kerja ( $X_1$ ), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.427, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040.  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

b. Pengujian koefisien regresi perilaku birokrasi

Pada variabel perilaku birokrasi ( $X_2$ ), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.339, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040.  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, perilaku birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

b) Hasil Uji F (Uji Simultan)

Hasil uji F yang dilakukan untuk melihat pengaruh disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.556	2	42.778	28.638	.000 <sup>a</sup>
	Residual	43.319	29	1.494		
	Total	128.875	31			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 28.638, sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 1,848, dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa hipotesis alternatif yang diajukan diterima semua variabel independen yaitu disiplin kerja dan perilaku birokrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Hasil analisis data memperlihatkan bahwa bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada pengujian hipotesis penelitian sebesar 3,427, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,001$  dan  $dk = n - 1 = 31$  sebesar 2,040, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dilihat dari nilai koefisien regresi, koefisien regresi pengaruh disiplin kerja sebesar 0,413, yang berarti bahwa setiap 1 % peningkatan disiplin kerja akan meningkatkan pelayanan publik sebesar 0,413%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tirie (2009) melakukan penelitian mengenai disiplin kerja di pemerintah kecamatan Tomohon Utara. Dalam hubungannya dengan kinerja pegawai dan pelayanannya, bahwa rendahnya disiplin kerja yang ada menyebabkan kinerja pegawai juga rendah, dimana banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai dan

pelayanannya.. Disiplin kerja merupakan sarana untuk mencapai tujuan organisasi terutama kepada kinerja pelayanan pemerintah kecamatan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Budiarti (2008) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi dan Persepsi Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha (masyarakat yang mengurus perizinan)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil disebutkan bahwa Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Dengan adanya disiplin kerja pegawai, pegawai akan mematuhi jam kerja yang ditetapkan sehingga mereka akan selalu sedia di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini tentunya akan mempermudah masyarakat pada saat membutuhkan pelayanan. Selain itu, semua jenis pekerjaan terutama yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan diselesaikan tepat pada waktunya. Pelayanan publik menjadi lebih mudah dirasakan oleh masyarakat dan tidak berkesan berbelit-belit.

Disiplin kerja juga ditentukan dengan adanya kewajiban pegawai untuk menerapkan kedisiplinan terhadap peraturan dan tanggung jawab. Dengan disiplin kerja pegawai pada peraturan akan membuat pegawai akan mematuhi dan taat terhadap perintah atasan terutama yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Pegawai akan cenderung mematuhi setiap peraturan yang berlaku sehingga berbagai bentuk penyelwengan dalam proses pelayanan publik akan bisa dihindari sehingga tidak mempersulit masyarakat penerima layanan. Melalui penerapan disiplin tanggung jawab, pegawai akan sepenuhnya bertanggung jawab terhadap setiap bentuk pekerjaannya sehingga semua tugas yang diembannya diselesaikan dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan kualitas pelayanan yang prima.

## **2. Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

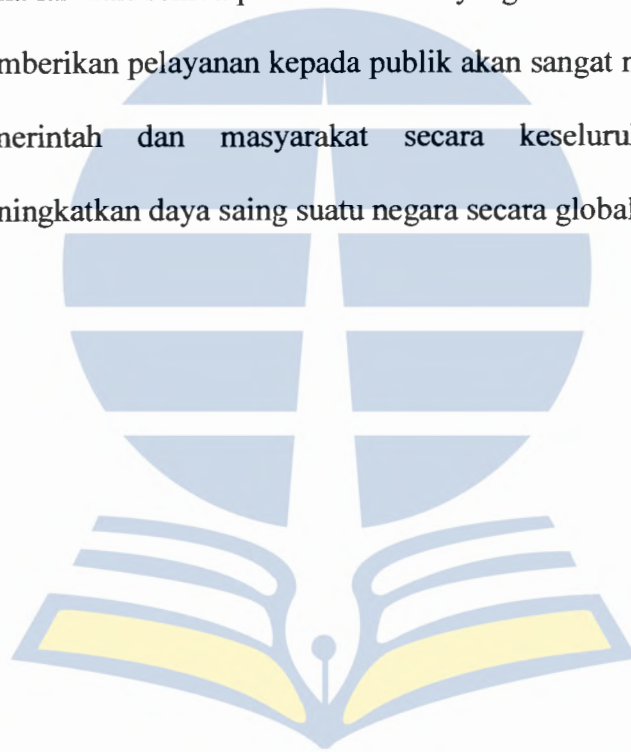
Hasil analisis data pengaruh perilaku birokrasi terhadap kinerja pelayanan publik memperlihatkan bahwa perilaku birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari hasil pengujian hipotesis pengaruh perilaku birokrasi terhadap kinerja pelayanan publik dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,339, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040, yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Nilai koefisien regresi variabel perilaku birokrasi yaitu sebesar 0,298, yang berarti bahwa setiap 1 % peningkatan perilaku birokrasi akan meningkatkan pelayanan publik sebesar 0,298%. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan kualitas perilaku birokrasi pegawai akan meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian ini telah dibuktikan bahwa perilaku birokrasi mempengaruhi pelayanan publik. Penilaian kinerja yang baik akan membuat pegawai lebih terawasi pada saat melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Selain itu, perilaku birokrasi juga membuat organisasi menjadi lebih mudah melakukan evaluasi terhadap kekurangan-kekuarangan yang telah terjadi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan, tentunya akan meningkatkan pelayanan publik pada periode berikutnya.

Arti pentingnya perilaku birokrasi dapat dilihat dengan jelas yaitu bahwa perilaku birokrasi tidak sekedar menilai yaitu mencari aspek dari pegawai atau karyawan tentang yang kurang atau lebih, tetapi lebih luas lagi yaitu membantu pegawai atau karyawan untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh organisasi dan berorientasi pada pengembangan pegawai atau karyawan. Untuk itu beberapa kegiatan yang merupakan bagian integral dengan perilaku birokrasi harus dilakukan seperti penetapan sasaran kinerja yang spesifik, terukur, memiliki tingkat kemudahan yang sedang dan berbatas waktu (Hariandja, 2002:197). Selanjutnya sasaran atau standar yang jelas sangat diperlukan untuk memudahkan karyawan dalam mencapai kinerja yang telah ditetapkan dan akan memudahkan kegiatan perilaku birokrasi.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Asnaldi (2011) dalam penelitiannya mengenai perilaku birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa perilaku birokrasi merupakan aspek yang penting untuk meningkatkan kualitas

birokrasi organisasi publik. Namun, ternyata perilaku birokrasi publik masih amat jarang dilakukan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas, yang diantaranya tercermin dari indeks harga saham dibursa, birokrasi publik tidak memiliki tolok ukur yang jelas dan tidak mudah diperoleh informasinya oleh publik. Peningkatan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara secara global.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.
2. Perilaku birokrasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti menyumbangkan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo supaya selalu mempertahankan kinerja pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.
2. Bagi pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo supaya selalu meningkatkan disiplin kerja sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai yang terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
3. Bagi pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo supaya melaksanakan perilaku birokrasi dengan sebaik-baiknya sehingga bisa mengevaluasi kinerja baik kinerja individu pegawai maupun kinerja organisasi pemerintahan di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten.



4. Bagi pegawai Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo supaya meningkatkan kinerjanya sehingga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.



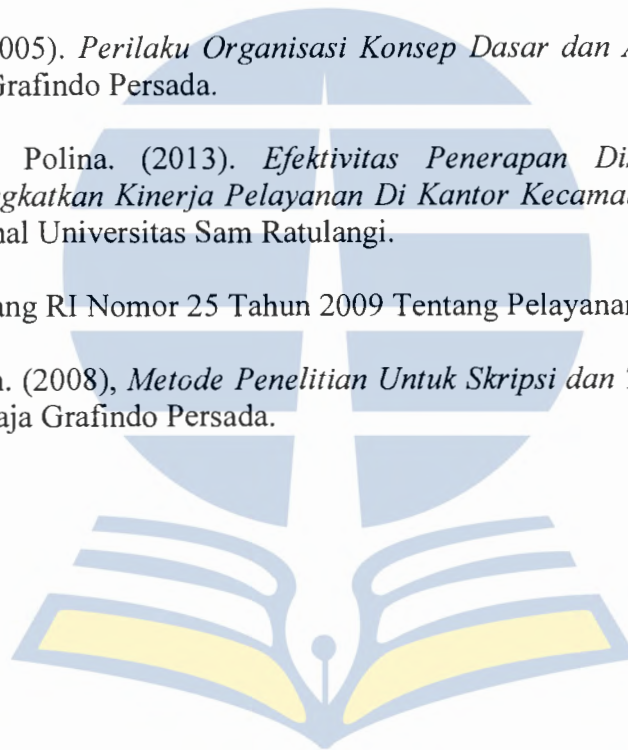
## DAFTAR PUSTAKA

- Abiddin, Zainal. (2010) *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Medan*. Tesis. Magister Management Universitas Sumatera Utara.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta. Rineka Cipta.
- Asnaldi. (2011). *Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Studi di Kecamatan Singkil Utara*. TAPM. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Bastian, Indra. (2006). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Erlangga. Jakarta.
- Benveniste, Guy. (1997). *Birokrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Budiarti, Dwi Puspita. (2008) *Pengaruh Motivasi dan Persepsi Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun*. TAPM. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Castles, Lance. (1993), *Birokrasi: Kepemimpinan dan Perubahan Sosial di Indonesia*. Surakarta: Hapsara.
- Dharma, Surya. (2009). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Djabir. (2012). *Pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Sektor Kehutanan dikota Bau-Bau*. TAPM. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM.
- Enceng, Purwaningdyah M. W., dan Yuli Tirtarinadi El Anshori. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Jatinanggor, Sumedang)*. Jurnal Penelitian Inovasi Universitas Tidar Magelang Vol. 38 No. 2, 16 Februari 2013.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Gajah Diponegoro.
- Guntur, I. (1996). *Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. Jakarta: Airlangga.

- Handoko, T. Hani. (2001) *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Liberty
- Hariandja, Marihot T. E. (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Hasibuan, Malayu, SP. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Cetakan kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Syahri Nehru. (2014). Effect of Bureaucracy Apparatus Behavior on Education Service Effectiveness at Education Office of Kendari City. *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org Volume 3 Issue 5I May. 2014I PP.31-37.*
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Irmim, Soejitno . (2004). *Membangun Disiplin Diri Melalui Kecerdasan Spiritual Dan Emosional*. Jakarta: Batavia Press.
- Kartasapoetra, R. G. (1989). *Sistem Hukum Tata Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Keputusan MENPAN No. 25/KEP/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan MENPAN No. 63/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jakarta: PT Prenhallinda.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Kecamatan Tengah Ilir Tahun 2013
- Lisawaty. (2010). *Determinan Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. TAPM. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mas'oeed, Mochtar. (2005). *Politik Birokrasi dan Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Nawawi, H. (2008). *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. (2009). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nitisemito, Alex S, (2001). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, Hanif. (2007). *Teori Dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah (Rev)*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana (Grasindo).
- Parasuraman, A. (2002). Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective. *Journal of Service Theory and Practice*. Volume 12, No. 1: 2002.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Perda Provinsi Jambi No. 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisa Data Dan Uji Statistik*. Yogyakarta: Mediacom.
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Priyo Budi. (1997). *Birokrasi Pemerintah Orde Baru, Perspektif Kultural dan Struktural*. Jakarta: Rajawali Press.
- Santoso, Singgih. (2001). *SPSS Versi 10: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Saydam, Gouzali. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Sedarmayanti, (2007), *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas kerja*, Bandung: Penerbit Bandar Maju.
- Soleh, Muhammmad. (2005). *Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Perilaku Birokrasi dengan Kualitas Pelayanan Publik Studi Survei pada Masyarakat Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat*. TAPM. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Sudrajat, Akhmad. (2008). *Sekilas tentang Disiplin Kerja*. [www.akhmadsudrajat.wordpress.com](http://www.akhmadsudrajat.wordpress.com). Diakses 5 September 2013.
- Sujamto (1991), *Aspek – aspek Pengawasan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Thoha, M. (2005). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tirie, Merry Polina. (2013). *Efektivitas Penerapan Disiplin PNS Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tomohon Utara*. Ejournal Universitas Sam Ratulangi.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Umar, Husein. (2008), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



**Lampiran 1 Jadwal Penelitian**

Nama : Nofrizan  
 NIM : 016752641  
 Judul : Pengaruh Disiplin Kerja dan Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo

No	Kegiatan	Bulan / Minggu																																			
		Nopember				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei - September				Nopember				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penetapan Masalah			■	■																																
2	Pengajuan Judul					■	■	■	■																												
3	Penyusunan Proposal							■	■	■	■	■	■																								
4	Konsultasi Proposal									■	■	■	■	■	■																						
5	Seminar Proposal													■																							
6	Perbaikan Proposal														■	■	■	■																			
7	Uji Coba Instrumen																																				
8	Uji Validitas dan Reliabilitas																																				
9	Pelaksanaan Penelitian																																				
10	Seminar Hasil Penelitian																																				
11	Analisis Data Penelitian																																				
12	Konsultasi Analisis Data																																				
13	Sidang/Ujian																																				
14	Perbaikan Tesis																																				

## Lampiran 2 Instrumen Penelitian

### KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul : Pengaruh Disiplin Kerja Dan Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik Di Lingkungan Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo

Variabel : Disiplin Kerja, Perilaku Birokrasi, Pelayanan Publik

Nama : Nofrizan  
NIM : 016752641

No	Variabel	Indikator	Nomor Item
1	Disiplin Kerja (X <sub>1</sub> )	1. Disiplin Waktu	1 - 3
		2. Disiplin Peraturan	4 - 6
		3. Disiplin Tanggung jawab	7 - 8
	Perilaku Birokrasi (X <sub>2</sub> )	1. Kesopanan	1 - 2
		2. Keadilan	3 - 4
		3. Kepedulian	5 - 6
		4. Kedisiplinan	7 - 8
		5. Kepekaan	9 - 10
		6. Tanggung jawab	11 - 12
2.	Pelayanan Publik (Y)	1. Bukti Fisik	1 - 3
		2. Keandalan	4 - 6
		3. Responsiveness	7 - 9
		4. Jaminan	10 - 12
		5. Empati	13 - 15

**PENGARUH PENERAPAN DISIPLIN KERJA DAN PERILAKU  
BIROKRASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KECAMATAN TENGAH ILIR  
KABUPATEN TEBO**

**I. Identitas Responden:**

1. Nama Pegawai : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis Kelamin : ..... (L/P)
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Jabatan : .....

**II. Kuesioner Penelitian**

Pertimbangkan setiap item, kemudian Bapak/Ibu diminta untuk menilai keadaan yang sebenarnya sampai dengan saat ini dengan menggunakan skala lima angka yaitu : alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 pertanyaan dengan ketentuan sebagai berikut :

- SS** : Untuk jawaban sangat setuju artinya responden sangat setuju dengan pertanyaan karena sangat sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden.
- S** : Untuk jawaban setuju artinya pertanyaan sesuai dengan dengan keadaan yang dirasakan responden.
- KS** : Untuk jawaban kurang sesuai dengan keadaan yang dirasakan atau apabila responden tidak dapat menentukan dengan pasti apa yang dirasakan.
- TS** : Untuk jawaban tidak setuju artinya responden tidak setuju dengan pertanyaan karena tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan.
- STS** : Untuk jawaban sangat tidak setuju artinya pertanyaan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden.



Petunjuk : Berilah tanda *cheklis* (✓) pada kolom jawaban dari pertanyaan yang paling menggambarkan situasi yang dirasakan responden

### I. Disiplin Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Disiplin Waktu</b>						
1	Kehadiran pada saat jam kerja merupakan hal yang penting dalam penegakan disiplin kerja					
2	Pegawai diwajibkan untuk hadir dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
3	Setiap tugas yang diberikan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan target yang ditentukan					
<b>Disiplin Peraturan</b>						
4	Pegawai wajib untuk taat dan patuh terhadap perintah atasan					
5	Pegawai wajib selalu taat dan patuh dalam terhadap peraturan yang ditetapkan di kantor					
6	Pegawai harus selalu menggunakan seragam yang ditetapkan pada saat melaksanakan tugas di kantor ataupun di luar kantor					
<b>Disiplin Tanggung Jawab</b>						
7	Pegawai diwajibkan selalu menggunakan dan memelihara peralatan yang digunakan dalam bekerja dengan sebaik-baiknya					
8	Setiap tugas yang diberikan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan segenap kemampuan yang dimiliki					

Sumber: Disusun berdasarkan sikap disiplin yang perlu dikelola dalam pekerjaan menurut Guntur (1996)

## II. Perilaku Birokrasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kesopanan</b>						
1.	Pegawai kecamatan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan					
2.	Pegawai kecamatan bersikap ramah pada saat bertemu dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan.					
<b>Keadilan</b>						
3.	Pegawai kecamatan memberikan pelayanan bagi siapapun tanpa membedakan latar belakang siapa yang dilayani					
4.	Setiap pelayanan yang diberikan selalu mengutamakan prinsip keadilan					
<b>Kepedulian</b>						
5.	Pegawai kecamatan peduli terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.					
6.	Pegawai kecamatan mengutamakan pelayanan bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan					
<b>Kedisiplinan</b>						
7.	Pegawai kecamatan selalu mentaati setiap peraturan yang diberl					
8.	Pegawai kecamatan selalu hadir tepat waktu pada saat jam kerja					
<b>Kepekaan</b>						
9.	Pegawai kecamatan selalu merespon setiap kebutuhan masyarakat di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir					
10.	Pegawai kecamatan peka terhadap perubahan apapun yang terjadi pada masyarakat di lingkungan Kecamatan Tengah Ilir					
<b>Tanggung Jawab</b>						
11.	Pegawai kecamatan selalu bekerja dengan penuh tanggung jawab					
12.	Setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan oleh pegawai dengan sepenuh hati.					

Sumber: Disusun berdasarkan pengukuran perilaku birokrasi menurut Ndraha (2009)

### III. Pelayanan Publik

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Bukti fisik</b>						
1.	Sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat					
2.	Ruang pelayanan yang digunakan cukup nyaman sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat					
2.	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.					
<b>Keandalan</b>						
4.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.					
5.	Pegawai siap bertanggung jawab terhadap segala apapun yang mungkin timbul sebagai akibat dari tugas/pekerjaannya					
6.	Pegawai Pemerintah Kota memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan diberikan.					
<b>Responsiveness</b>						
7.	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
8.	Setiap pegawai bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengguna layanan					
9.	Setiap pegawai selalu siap dan tanggap terhadap permintaan layanan masyarakat					
<b>Jaminan</b>						
10.	Setiap pegawai mampu membangun kepercayaan masyarakat					
11.	Setiap pegawai memberikan rasa aman bagi masyarakat					
12.	Seluruh pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang kerjanya masing-masing					
<b>Empati</b>						
13.	Pegawai berusaha untuk memahami kebutuhan pengguna layanan					
14.	Pegawai memberikan pelayanan secara individu bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan					
15.	Pegawai mendengarkan dengan seksama setiap keluhan masyarakat					

Sumber: Disusun berdasarkan pengukuran kinerja pelayanan publik menurut Parasuaraman (2005)

### Lampiran 3 Rekapitulasi Data Variabel Disiplin Kerja

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	4	4	4	4	4	4	5	4	33
2	4	4	4	5	4	5	4	4	34
3	5	4	4	5	4	4	5	5	36
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	4	4	4	4	5	35
6	5	5	5	4	4	4	4	4	35
7	4	4	4	4	5	4	4	4	33
8	5	4	5	4	5	4	5	4	36
9	4	4	5	4	4	4	4	4	33
10	5	5	5	4	5	5	5	5	39
11	5	4	5	5	4	5	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	4	5	5	4	5	5	37
14	5	4	4	4	4	4	4	5	34
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	3	4	3	4	4	4	4	4	30
17	4	5	4	5	4	4	4	5	35
18	5	4	4	4	4	5	4	5	35
19	4	4	4	4	4	4	3	4	31
20	5	4	4	4	5	4	4	4	34
21	4	4	4	4	5	5	4	5	35
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	5	4	5	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	3	4	5	5	4	4	4	4	33
26	4	5	4	4	5	4	5	4	35
27	4	4	5	5	5	5	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	3	31
29	5	3	3	4	4	4	4	4	31
30	4	4	4	4	4	4	4	5	33
31	4	4	4	4	5	5	4	5	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32

### Lampiran 4 Rekapitulasi Data Variabel Perilaku Birokrasi

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jumlah
1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	45
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	44
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	50
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	53
5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	49
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
7	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
8	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	52
9	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44
10	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	53
11	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
13	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	48
14	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
15	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	50
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	48
17	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	51
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
19	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	43
20	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	49
21	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	53
22	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	47
23	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	52
24	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	41
25	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	44
26	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	49
27	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
30	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	49
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
32	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	52

**Lampiran 5 Rekapitulasi Data Variabel Pelayanan Publik**

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	63
3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	65
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	69
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	65
6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	66
7	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	64
8	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	68
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	63
10	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66
11	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	67
12	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	63
13	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	68
14	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	65
15	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	62
16	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	64
17	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
18	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	66
19	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	63
20	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	67
21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	65
22	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
23	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	66
24	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	60
25	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64
26	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	65
27	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	66
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
29	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	64
30	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	64
31	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	65
32	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	66

## Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Berganda

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,815 <sup>a</sup>	0,664	0,641	1,222

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85,556	2	42,778	28,638	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	43,319	29	1,494		
	Total	128,875	31			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	36,221	3,774		9,597	0,000		
X1	0,413	0,120	0,461	3,427	0,002	0,640	1,563
X2	0,298	0,089	0,450	3,339	0,002	0,640	1,563

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2,996	1,000	0,00	0,00	0,00
	2	0,002	36,725	0,94	0,37	0,07
	3	0,002	43,000	0,06	0,63	0,93

a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	61,64	68,51	64,69	1,661	32
Std. Predicted Value	-1,837	2,301	0,000	1,000	32
Standard Error of Predicted Value	0,222	0,615	0,357	0,113	32
Adjusted Predicted Value	61,63	68,58	64,69	1,670	32
Residual	-2,314	2,217	0,000	1,182	32
Std. Residual	-1,893	1,814	0,000	0,967	32
Stud. Residual	-2,009	1,944	0-,002	1,029	32
Deleted Residual	-2,605	2,546	-0,006	1,341	32
Stud. Deleted Residual	-2,128	2,048	-0,007	1,060	32
Mahal. Distance	0,057	6,874	1,938	1,883	32
Cook's Distance	0,000	0,276	0,047	0,073	32
Centered Leverage Value	0,002	0,222	0,063	0,061	32

a. Dependent Variable: Y



## Charts

