

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH UTARA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

Y U S M A D I

NIM. 018635527

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2016

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

SURAT PERNYATAAN

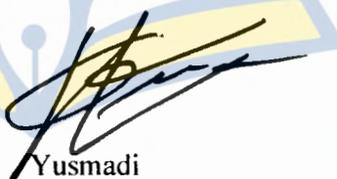
**TAPM yang berjudul “PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAITERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA”**

Adalah karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi Akademik.



Jakarta, Agustus 2016

Yang menyatakan,



Yusmadi

NIM :018635527

ABSTRACT**EFFECT OF WORK DISCIPLINE AND COMPETENCE OF THE
QUALITY OF PUBLIC SERVICE EMPLOYEES IN THE OFFICE
OF DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY
DISTRICT NORTH ACEH**

Yusmadi
yusmadi.ut@gmail.com

*Graduate Studies Program
Indonesia Open University*

Each Government agencies today are expecting a change of a better understanding of the services to be provided to the community. The purpose of this study was to determine the effect of labor discipline on the quality of public services in the Office of Population and Civil Registration North Aceh District. To determine employee competence on the quality of public services in the Office of Population and Civil Registration North Aceh District. To determine the influence of labor discipline and competence of employees on the quality of public services in the Office of Population and Civil Registration North Aceh District. From the analysis result is that there is significant influence variables work discipline to quality public services. Variable competence as independent variables can be concluded that there is significant influence variable competence to quality public services. Variable quality of public services as dependent variables can be concluded that there is significant influence variable labor discipline and competence to service quality publik. Hasil analysis jointly independent variable Work Discipline (X1), and Competence (X2) on the dependent variable Quality of Public Services (Y) also has a positive value and a percentage rate effect is very high at 89.9% and the remaining 10.1% were caused by other factors.

Keywords: discipline, competence and quality of service

ABSTRAK**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH UTARA**

Yusmadi
yusmadi.ut@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Setiap Instansi pemerintah saat ini sangat mengharapkan adanya suatu perubahan yang lebih baik mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakatnya. **Adapun tujuan penelitian ini** adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Untuk mengetahui kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Dari analisa didapat hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Variabel kompetensi sebagai variabel bebas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variable kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik. Variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variable disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil analisa secara bersama-sama variabel independen Disiplin Kerja (X_1), dan Kompetensi (X_2) terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik (Y) juga memiliki nilai positif dan tingkat persentase pengaruhnya sangat tinggi yaitu sebesar 89,9% dan sisanya sebesar 10,1% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci : disiplin, kompetensi dan kualitas pelayanan

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA

Penyusun TAPM : Yumadi

NIM : 018635527

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)
Hari/Tanggal :

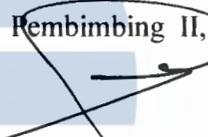
Pembimbing I,



Dr. Saleh Safei, SH., M.Si
Nip. 196108191989031003

Menyetujui :

Pembimbing II,



Prof. Dr. Chanif Nurcholis, M.Si
Nip. 19590202199203

Penguji Ahli



Prof. Muchlis Hamdi, MPA, Ph.D
Nip.

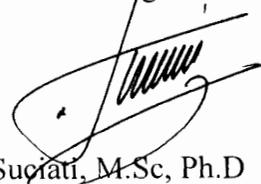
Mengetahui,

Kepala Bidang Ilmu Program
Administrasi Publik,



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Direktur Program Pascasarjana,



Suciaty, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

NAMA : Yusmadi

NIM : 018635527

PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik

JUDUL TESIS : PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal :

Waktu :

Dan telah dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji:

Dr. Liestyodono B.I, M.Si

Penguji Ahli :

Prof. Muchlis Hamdi, MPA, Ph.D

Pembimbing I :

Dr. Saleh Safei, SH., M.Si

Pembimbing II :

Prof. Dr. Chanif Nurcholis, M.Si

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia-Nya maka tesis ini dapat tersusun dalam melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan Program Pascasarjana pada Universitas Terbuka di Jakarta, yang membahas mengenai Judul : **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara”**.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan tesis ini, masih terdapat banyak kekurangan baik susunan maupun tata bahasanya. Oleh karena itu demi perbaikan tesis ini di masa yang akan datang, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan ini tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Saleh Safei, SH., M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Prof. Dr. Chanif Nurcholis, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan tesis ini.
2. Ibu **Suciati, M.Sc. Ph.D**, selaku Direktur Progam Pascasarjana di Universitas Terbuka di Jakarta, yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyusunan.

3. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Terbuka di Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh staf karyawan dan karyawan Universitas Terbuka di Banda Aceh yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi.
5. Kepada Istri serta anak-anakku tercinta yang banyak memberikan motivasi, pengertian serta do'a dalam penyelesaian tesis.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini pada waktunya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat dengan baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukan sebagai literatur atau bahan referensi.

Banda Aceh, 2015

Penulis,

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

RIWAYAT HIDUP

NAMA : YUSMADI
NIM : 018635527
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
TEMPAT/ TANGGAL LAHIR : ACEH UTARA, 31 DESEMBER 1967
RIWAYAT PENDIDIKAN : Lulus SD Tahun 1981
Lulus SMP Tahun 1984
Lulus SPG Tahun 1987
Lulus D 2 Tahun 2002
Lulus S 1 Tahun 2006
RIWAYAT PEKERJAAN : Tahun 1988 s/d 2009 sebagai Guru SDN 3 Syamtalira Bayu
Tahun 2009 s/d 2013 sebagai kepala SD Negeri 3 Syamtalira Bayu
Tahun 2013 s/d Sekarang sebagai Kepala SMP Negeri 2 Syamtalira Bayu.

Jakarta

2016



YUSMADI

NIM. 018635527

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract	ii
Abstrak.....	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Lembar Pernyataan	vi
Lembar Layak Uji	vii
Riwayat Hidup	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Disiplin Kerja.....	10
2. Kompetensi Pegawai	28
3. Pelayanan Publik	32

B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Berpikir	49
D. Operasionalisasi Konsep	52
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	59
B. Populasi dan Sampel	59
C. Instrumen Penelitian	60
D. Prosedur Pengumpulan Data	61
E. Metode Analisa Data	62
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	68
B. Hasil	74
C. Pembahasan	96
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR LAMPIRAN	104

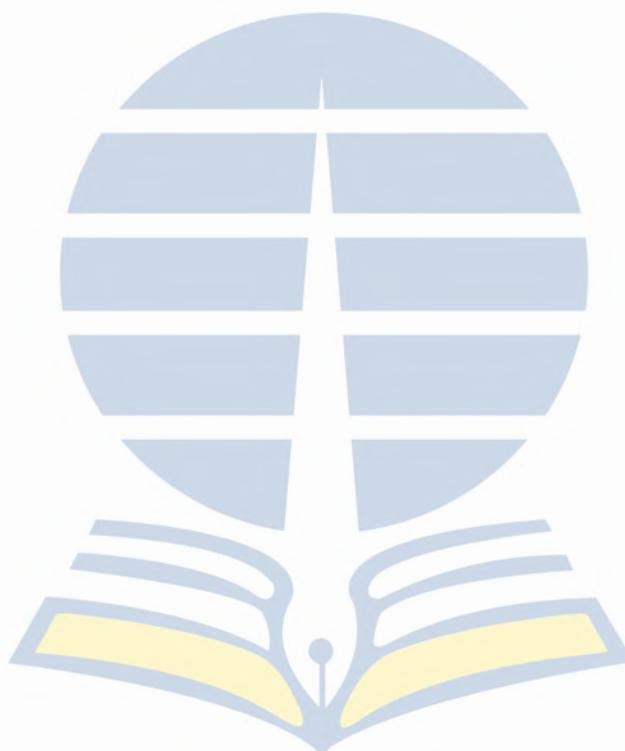
DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	56
3.1. Pilihan Jawaban Variabel Independen Dan Dependen	61
4.1. Jenis Kelamin Responden	75
4.2. Pendidikan Terakhir Responden	75
4.3. Usia Responden	76
4.4. Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X_1)	77
4.5. Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai (X_2)	78
4.6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	79
4.7. Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja (X_1)	80
4.8. Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pegawai (X_2)	81
4.9. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	81
4.10. Uji Normalitas Variabel Disiplin Kerja	82
4.11. Uji Normalitas Variabel Kompetensi	82
4.12. Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	83
4.13. Hasil Rekapitulasi Mengenai Disiplin Kerja	84
4.14. Hasil Rekapitulasi Mengenai Kompetensi	87
4.15. Hasil Rekapitulasi Mengenai Kualitas Pelayanan Publik	89
4.16. Analisis Koefisien Korelasi Secara Bersama-Sama	92
4.17. Analisis Regresi Linear Berganda	93
4.18. Hasil Uji sig t	94
4.19. Hasil Uji Secara Simultan (Uji sig F)	95

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1. Kerangka Berpikir	52
------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap Instansi pemerintah saat ini sangat mengharapkan adanya suatu perubahan yang lebih baik mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakatnya, sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah terjadi suatu perubahan asas yang semula dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Adanya perubahan asas tersebut, pemerintah daerah telah mendapat kewenangan yang besar dalam penyelenggaraan otonomi daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya. Bentuk pelayanan yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah adalah berupa pelayanan dasar, seperti yang tertuang dalam peraturan pemerintah No. 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota, serta UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat

dan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif, seperti yang tertuang pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Pada era otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang saat ini dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena di negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdapat di Aceh Utara adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas ini adalah dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Disdukcapil, dimana visinya yaitu "Tertib administrasi

kependudukan dan pelayanan prima menuju penduduk berkualitas tahun 2015” dan untuk menjalankan visinya tersebut, maka Disdukcapil memiliki misi yaitu “Menetapkan azas, prinsip, standar, dan pola penyelenggaraan pelayanan publik”. Adanya visi dan misi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar kepuasan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi tugas pelayanan publik yang diaktualisasikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara saat ini kurang optimal.

Kurang optimalnya pelayanan publik merupakan fenomena yang menjadi sorotan akhir-akhir ini, seperti yang terlihat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara ditemukan adanya gejala-gejala yang menyiratkan rendahnya pelayanan publik, salah satu contoh yang cukup sering terjadi adalah dalam hal pengurusan surat mandah dan surat keterangan, yang harus memakan waktu dua hari bahkan lebih dalam pengurusannya sehingga terindikasi adanya pungutan liar yang dibebankan kepada masyarakat jika masyarakat ingin lebih cepat dalam penyelesaiannya. Selanjutnya, peneliti menemukan bahwa masih banyak pegawai yang bekerja sambil mengobrol dengan pegawai yang lain sehingga, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lambat dalam penyelesaiannya. Selain itu, masih ada pegawai yang belum bisa mengoperasikan peralatan modern yang ada seperti komputer atau internet, sehingga yang seharusnya pelayanan dapat dilakukan dalam waktu 5-10 menit dapat molor hingga 30-1 jam.

Dari permasalahan di atas, terlihat sangat pentingnya eksistensi pegawai dalam bidang kegiatan pelayanan publik, oleh karena itu setiap pegawai dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal. Salah satu permasalahan internal dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor diwaktu jam kerja dengan kepentingan pribadinya. Rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan awal dilapangan menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pegawai yang masuk kerja siang (jam 08.00 WIB) dan pulang awal (sebelum jam 14.15 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 07.15 WIB dan pulang jam 14.15 WIB. Seperti hasil wawancara dengan salah satu warga yang pernah mengurus akte kelahiran, beliau mengatakan:

“Pegawai di sini kelihatannya malas masuk kantor karna waktu saya mau membuat akte kelahiran, hanya ada 1 pegawai saja yang ada di kantor sedangkan sudah jam 10 lewat”. (Hasil wawancara tanggal 1 Agustus 2015)

Hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa adanya ketidaksiplinan pegawai dalam mematuhi salah satu aturan yang semestinya ditaati sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan adalah merupakan fungsi operatif dari Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat

dicapai. Disiplin pegawai merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan pegawai pada suatu aturan dan ketentuan yang berlaku. Disiplin kerja ditentukan agar aktivitas dapat berjalan dengan lancar apabila pegawai mempunyai tingkat kedisiplinan yang baik maka diharapkan tujuan akan lebih mudah tercapai serta dapat menjalankan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Selain faktor kedisiplinan, dari permasalahan di atas terlihat juga bahwa kurang optimalnya kemampuan yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, ada beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu mengerjakan tugas tersebut. Kemampuan beberapa pegawai dalam bekerja yang masih kurang mandiri menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kemampuan kerja pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, oleh karena itu setiap pegawai sangat perlu ditingkatkan kemampuan yang baik, karena apabila pegawai itu tidak memiliki kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaannya maka akan menghambat pelaksanaan tugas yang diberikan, juga menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap negara dan masyarakat.

Winardi menjelaskan kemampuan berhubungan dengan kompetensi seseorang dan salah satu dimensi dari kemampuan itu adalah keterampilan (skill) yaitu kemampuan dan pengetahuan yang memampukan seseorang untuk melakukan pekerjaan, Sedangkan dimensi kemampuan lainnya yaitu

pengetahuan (*knowledge*) yaitu informasi atau pengetahuan mengenai suatu hal yang dimiliki seseorang diantaranya karena adanya pelatihan bagi para pegawai yang bertugas untuk melayani masyarakat (Winardi, 2007). Berdasarkan tingkat pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti oleh aparatur Disdukcapil, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena pelayanan yang berkualitas meliputi aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliable*), kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Sedarmayanti, 2013, p. 253).

Sesuai dengan fungsi pokok pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Meskipun saat ini pelayanan publik di semua sektor belum memuaskan namun upaya secara terus menerus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan sektor pemerintah termasuk melakukan reformasi birokrasi juga bertujuan meningkatkan kinerja aparatur sekaligus kinerja organisasi pemerintah. Berdasarkan latar belakang diatas maka timbul keinginan untuk mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di utarakan pada latar belakang diatas, maka dibuat suatu perumusan masalah adalah “kurang optimalnya

kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh disiplin kerja dan kompetensi pegawai”.

Berdasarkan rumusan masalah ini diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
2. Untuk mengetahui kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Setelah dilakukan penelitian ini diketahui hasilnya, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banyak pihak diantaranya adalah :

1. Kegunaan secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori pelayanan publik, khususnya mengenai pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
2. Kegunaan secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:
 - a. Bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
 - b. Kegunaan praktis bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenai disiplin kerja dan kompetensi pegawai serta sebagai bentuk tanggung jawab akademik.
 - c. Kegunaan bagi pihak umum, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk

mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin

Pembahasan disiplin pegawai dalam pengawasan berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggota, standar yang harus dipenuhi. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Dengan perkataan lain, seperti yang diungkapkan Siagian (2014, p. 305) menyimpulkan bahwa

Pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Hasibuan (2010, p. 193) mengatakan bahwa “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku”. Sedangkan Nitisemito (2015, p. 199) berpendapat mengenai “Disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak”.

Disiplin yang baik dapat mencerminkan besarnya tanggung jawab yang dibebankan kepada orang-orang melalui tugas-tugas. Dalam menjalankan kedisiplinan diperlukan adanya kesadaran dari pegawai untuk mentaati peraturan yang berlaku Seperti yang diungkapkan Hasibuan (2010, p. 193) mengatakan bahwa kesadaran yaitu “Sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan melaksanakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan”.

Lazimnya kata disiplin mengandung suatu gagasan hukuman, meskipun arti sesungguhnya tidak demikian. Berikut gagasan yang dikemukakan oleh Wursanto (2009, p. 108) yaitu “Disiplin berasal dari kata Latin disciplina yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat. Jadi disiplin berkaitan dengan pengembangan sikap yang layak terhadap pekerjaan”. Dalam hal peraturan disiplin juga diungkapkan oleh Wursanto menyebutkan “Peraturan disiplin pegawai negeri mengatur kewajiban, larangan dan sanksi apabila Pegawai Negeri Sipil tidak menjalankan kewajiban atau melanggar peraturan. Apabila Pegawai Negeri Sipil itu terbukti melakukan pelanggaran disiplin akan dikenai hukuman disiplin”.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah keadaan yang menyebabkan atau memberikan dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan norma-norma atau aturan-aturan yang telah ditetapkan.

b. Jenis-jenis Pendisiplinan

Dalam setiap organisasi, manusia merupakan pelaku utama dalam setiap kegiatan organisasi. Dalam melakukan kegiatan tersebut, manusia mengalami kekhilafan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh anggotanya. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Upaya pendisiplinan pegawai merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif serta meningkatkan prestasi kerja. Berikut macam-macam upaya pendisiplinan seperti yang diungkapkan oleh Siagian (2014, p.305):

1) Pendisiplinan preventif

Adalah tindakan yang mendorong pegawai untuk taat kepada peraturan yang berlaku dan memenuhi standar yang ditetapkan. Keberhasilan penerapan disiplin preventif terletak pada disiplin pribadi anggota organisasi. Agar kokoh perlu ditambah perhatian yang dapat membuat disiplin semakin baik yaitu anggota organisasi didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi. bawahan perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan bawahan didorong untuk menentukan sendiri cara-cara yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.

Contohnya yaitu pimpinan instansi A membuat peraturan mengenai jam masuk kerja yaitu jam 8, peraturan telah didiskusikan dan disepakati bersama. Oleh karena itu, pimpinan dan pegawainya bersedia menjalankan tanpa paksaan serta pimpinan harus bertindak memberikan contoh dengan masuk kerja jam 8 tepat.

2) Pendisiplinan korektif

Adalah jika terdapat pegawai yang telah melakukan atau melanggar atas ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang berlaku akan dikenakan sanksi disipliner. Berat ringannya hukuman tergantung dari bobot pelanggaran yang dilakukan. Pengenaan sanksi korektif dengan memperhatikan yaitu bawahan yang dikenakan sanksi diberitahu apa kesalahan yang dilakukan, kepada yang bersangkutan diberi kesempatan pembelaan diri, dan dalam pengenaan sanksi terberat yaitu pemberhentian (Siagian, 2014, p. 365)

Berdasarkan pengertian pendisiplinan korektif di atas, penulis memberikan kesimpulan berupa contoh, suatu instansi menerapkan peraturan mengenai sanksi kepada pegawainya yang melanggar peraturan :

- a) Tidak masuk tanpa izin 1 kali mendapatkan peringatan secara lisan.
- b) Tidak masuk tanpa izin 2 kali mendapatkan pernyataan tertulis dari atasan.

c) Tidak masuk lebih dari 2 hari mendapatkan penundaan uang gaji.

Sedangkan Hariandja (2005) mengemukakan pendapat mengenai jenis-jenis pendisiplinan :

- 1) Pendisiplinan preventif merupakan tindakan yang dilakukan untuk mendorong pegawai mentaati standar dan peraturan sehingga tidak terjadi pelanggaran atau bersifat mencegah tanpa ada yang memaksakan yang pada akhirnya akan menciptakan disiplin diri. Contohnya, instansi B membuat peraturan masuk kerja jam 8, peraturan tersebut telah disepakati bersama. Pimpinan memberikan contoh yaitu datang bekerja tepat pukul 8.
- 2) Pendisiplinan korektif yaitu tindakan yang dilakukan untuk mencegah supaya tidak terulang kembali sehingga tidak terjadi pelanggaran pada hari-hari selanjutnya, yang tujuannya adalah :
 - a) Memperbaiki perilaku yang melanggar aturan.
 - b) Mencegah orang lain melakukan tindakan serupa.
 - c) Mempertahankan standar kelompok secara konsisten dan efektif.Contohnya, supermarket C membuat peraturan jika pegawainya membolos atau masuk tanpa izin :
 - a) Tidak masuk tanpa izin satu kali, mendapatkan peringatan lisan.
 - b) Tidak masuk tanpa izin dua kali, gaji dipotong 10%.
 - c) Tidak masuk tanpa izin lebih dari dua kali diskorsing 1 minggu.

3) Pendisiplinan progresif yaitu pengulangan kesalahan yang sama akan mengakibatkan hukuman yang lebih berat. Tindakan indipliner bisa dilakukan melalui proses :

- a) Teguran lisan, kalau masih terulang.
- b) Teguran tertulis (yang masih menjadi catatan negatif bagi pegawai), kalau masih terulang.
- c) Skorsing satu minggu, kalau masih terulang
- d) Skorsing satu bulan, kalau masih terulang.
- e) Memecat pegawai tersebut.

Berikut contoh-contoh dari hukuman di atas :

- a) Misalnya, seorang pegawai pemerintah tidak masuk kerja tanpa izin satu kali. Pegawai ini akan mendapat teguran lisan dari atasannya
- b) Misalnya, PNS tidak masuk kerja tanpa izin 2-3 kali. Pegawai akan mendapatkan teguran tertulis.
- c) PNS mendapatkan skorsing satu minggu sebagai lanjutan hukuman indiscipliner jika mendapat teguran tertulis dari atasan tidak digubrisnya.
- d) PNS mendapatkan skorsing satu bulan jika skorsing satu minggu tidak membuatnya jera.
- e) Hukuman terakhir yang membuat PNS kehilangan pekerjaan yaitu dipecat karena skorsing satu bulan jika tidak digubris (Hariandja, 2005, p. 299) .

Jenis disiplin kerja menurut Sugiono (2013) yaitu :

1) Ketepatan waktu.

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik.

Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor, dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan

3) Tanggungjawab yang tinggi.

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

4) Ketaatan terhadap aturan kantor.

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal / identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi (Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2013, p. 67).

Berdasarkan pendapat-pendapat dari ahli di atas, penulis menyimpulkan tindakan pendisiplinan secara umum dilakukan untuk mengatasi tindakan indiscipliner yang dilakukan oleh bawahan yang tidak sesuai dengan aturan yang telah disepakati. Dalam kenyataannya, tindakan pendisiplinan yang digunakan untuk meningkatkan disiplin oleh organisasi-organisasi sangat berbeda-beda atau bervariasi.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Keberhasilan pelaksanaan kerja tergantung pada kerelaan bawahan untuk melaksanakan instruksi dari pimpinan dan mematuhi aturan, cara, standar kerja yang ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi dalam rangka mencapai kedisiplinan dalam bekerja perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain seperti yang diungkapkan oleh Nitisemito (2015) sebagai berikut :

1) Kesejahteraan

Untuk menegakkan kedisiplinan maka tidak hanya cukup dengan ancaman-ancaman saja. Tetapi untuk menegakkan kedisiplinan itu perlu imbangan yaitu tingkat kesejahteraan yang cukup. Dengan tingkat kesejahteraan yang dimaksudkan terutama adalah besarnya upah yang mereka terima, sehingga minimal mereka dapat hidup secara layak. Dengan kelayakan hidup ini mereka akan lebih tenang dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dan dengan ketenangan tersebut diharapkan mereka akan lebih berdisiplin.

Misalnya, suatu instansi A yang melaksanakan absensi yang ketat disertai sanksi-sanksi, sehingga pegawai tidak akan membolos. Agar tidak terjadi penyimpangan yang dilakukan mereka, sebaiknya instansi A berusaha memberikan kesejahteraan yang mencukupi kehidupan mereka. Jika kesejahteraan kurang, mereka tidak dapat bekerja semaksimal mungkin.

2) Kedisiplinan dan ancaman

Selain peningkatan kesejahteraan, maka untuk menegakkan kedisiplinan perlu adanya ketegasan bagi mereka yang melakukan indisipliner. Di sini berarti ancaman tidak dapat dilakukan tersendiri untuk menegakkan kedisiplinan. Tapi apabila ancaman atau tindakan yang tegas dilakukan sebagai pendamping peningkatan kesejahteraan, maka kedisiplinan akan lebih dapat diharapkan untuk berhasil.

Misal, sekolah B mengusahakan muridnya bersikap disiplin yaitu datang tepat waktu, jika melanggar diberi sanksi sebagai berikut:

- a) Terlambat 10 menit, push up 15 kali.
- b) Terlambat 15 menit, lari keliling lapangan 5 kali.
- c) Terlambat 30 menit, siswa belajar di rumah.

3) Ketegasan dalam pelaksanaan kedisiplinan perlu dijaga

Peningkatan kesejahteraan dan ancaman hukuman yang bersifat mendidik, kita dapat mengharapkan kedisiplinan pegawai akan ditingkatkan. Meskipun demikian belum mencukupi, sebab suatu ancaman hukuman yang tidak dilaksanakan dengan tegas dan konsekuen justru akan lebih jelek akibatnya daripada tanpa ancaman. Jangan sampai membiarkan pelanggaran yang diketahui tanpa suatu tindakan atau membiarkan pelanggaran tersebut terjadi terus menerus tanpa tindakan yang tegas.

Dalam mendidik dan menumbuhkan disiplin dapat pula diberikan hukuman sesuai kesalahannya. Hal itu dapat dipertahankan dan harus mempunyai sikap tegas. Misalnya, peraturan yang dibuat sekolah B diharapkan mengubah sikap indiscipliner siswanya, setiap ada kesalahan, hukuman wajib dilakukan tanpa memandang derajat sosial mereka.

4) Kedisiplinan perlu dipartisipasikan

Dengan jalan memasukkan unsur partisipasi, maka para pegawai atau pegawai akan merasa bahwa peraturan tentang ancaman hukuman adalah hasil persetujuan bersama. Apabila instansi atau pemerintahan berhasil memasukkan unsur partisipasi dalam peraturan yang mencantumkan ancaman hukuman, maka kecenderungan mereka akan lebih konsekuen dalam melaksanakannya.

Misal, suatu instansi C menanamkan unsur diktator dalam pelaksanaan pendisiplinan pegawainya, tetapi terdapat partisipasi seperti ancaman dan hukuman, diharapkan mereka cenderung melaksanakan secara konsekuen, rasa ketakutan dan paksaan dapat hilang.

5) Kedisiplinan harus menunjang tujuan dan sesuai kemampuan

Kediplinan pada hakekatnya juga merupakan pembatasan kebebasan dari pegawai kita, oleh karena itu dalam usaha menegakkan kedisiplinan tidak asal melaksanakan. Selain harus

dapat menunjang tujuan, maka kedisiplinan yang hendak ditegakkan tersebut haruslah sesuai dengan kemampuan dari para pegawai. Instansi harus meneliti terlebih dahulu peraturan yang akan dikeluarkan, mungkinkah peraturan yang akan dikeluarkan ini sesuai dengan kemampuan pegawainya atau tidak. Misal, peraturan instansi menginginkan pegawainya untuk datang pukul 8, itu merupakan tindakan menegakkan kedisiplinan semata sebab jam 8 tersebut merupakan waktu yang tepat untuk memulai bekerja.

6) Teladan pimpinan kunci kedisiplinan

Teladan pimpinan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam menegakkan kedisiplinan dan mengefektifkan peraturan yang dikeluarkan dalam rangka menegakkan kedisiplinan, sebab pimpinan adalah merupakan panutan atau sorotan dari bawahannya (Nitisemito, 2015, pp. 200-206).

Bahwa segala bentuk tingkah laku dan sikap yang tumbuh dalam diri pimpinan diharapkan menjadi teladan bagi bawahannya, seperti ungkapan Jawa "Ing Ngarso Sung Tulodho, Ing Madya Mangun Karsa, Tut Wuri Handayani". Misal. kalau pimpinan bersikap disiplin, datang tepat waktu dan mau terjun ke lapangan, dengan sikap inilah bawahannya dapat mencontoh apa yang diperbuat pimpinan.

Berdasarkan dari pendapat ahli di atas, penulis memberikankesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi disiplin berupa :

- 1) Pimpinan dalam menegakkan disiplin kepada pegawainya disertai dengan memberikan kesejahteraan, balas jasa dan sanksi yang akan diterima sesuai kesalahan yang diperbuat.
- 2) Dalam memberikan pengertian disiplin dan sanksi hukuman diperlukan tindakan yang tegas dan adil. Agar dapat efektif dan efisien sebaiknya pimpinan melakukan pengawasan melekat terhadap organisasinya.
- 3) Dalam memberikan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka harus sesuai dengan kemampuan mereka, kalau tidak mereka dapat melakukan tindakan indisipliner yang dapat mengganggu kelancaran aktivitas organisasi.
- 4) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan tertib serta sikap tegas dan teladan dari pimpinan untuk memberikan contoh kedisiplinan agar bawahan dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab dan disiplin.
- 5) Selalu memberikan semangat kepada bawahan sebagai bentuk motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan yang akan dicapai. Di samping itu, memberikan pengarahan akan arti pentingnya disiplin dalam organisasi.

d. Pedoman Dalam Pendisiplinan

Untuk mengkondisikan pegawai agar bersikap disiplin perlu diketahui pedoman-pedoman dalam menegakkan disiplin. Untuk mengetahui hal-hal yang akan menjadi pedoman dalam pendisiplinan,

Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan mengemukakannya sebagai berikut :

1) Pendisiplinan dilakukan secara pribadi.

Mengemukakan bahwa tidak seharusnya memberikan teguran kepada bawahan dihadapan orang banyak. Hal ini akan memalukan bawahan yang ditegur, kemungkinan akan timbul perasaan dendam. Misalnya, pimpinan menegur pegawainya yang tidak masuk dua kali tanpa keterangan apapun, sebaiknya pimpinan memanggil keruarganya, menanyakan penyebabnya dan memberikan nasehat agar tidak diulangi.

2) Pendisiplinan haruslah bersifat membangun.

Memberikan teguran hendaknya juga disertai dengan saran tentang bagaimana seharusnya berbuat untuk tidak mengulangi lagi kesalahan yang sama. Dalam memberikan teguran atas kesalahan bawahannya diikuti dengan sikap dan tingkah laku yang membangun sikap mental dari bawahannya.

3) Pendisiplinan haruslah dilakukan oleh atasan langsung dengan segera.

Jangan menunda-nunda pemberian pendisiplinan sampai masalahnya “terlupakan”. Sewaktu kesalahan masih “segar” teguran akan lebih efektif daripada diberikan selang beberapa waktu. Pimpinan segera menangani kesalahan yang diperbuat bawahannya. Jika tidak,

masalah dapat lupa dan perbuatan bawahannya dapat menular ke bawahan yang lainnya.

4) Keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan.

Suatu kesalahan yang sama hendaknya diberikan hukuman yang sama pula. Jangan melakukan pendisiplinan dengan pilih kasih. Pimpinan dalam memberikan hukuman bagi bawahan yang melakukan indisipliner harus adil dan bijaksana, dapat dilihat dari kesalahan yang diperbuat dan disesuaikan dengan peraturan yang disepakati.

5) Setelah pendisiplinan sikap dari pimpinan haruslah wajar kembali.

Tidak dibenarkan apabila setelah melakukan pendisiplinan pimpinan tetap bersikap membenci bawahan yang telah melakukan kesalahan. Yang sudah terjadi kita anggap sudah selesai. Karena rasa membenci hanya akan menimbulkan perlakuan yang tidak adil. Diharapkan setelah pimpinan memberikan pendisiplinan karena terdapat tindakan indisipliner dari bawahan, sikap pimpinan wajar kembali. Sebagai contohnya, pimpinan menghukum bawahannya yang suka membolos, muncul sifat membenci kepada bawahan kepada bawahan tersebut. Hal ini kurang tepat karena akan muncul sikap dendam dari bawahannya (Heidjrachman, 2013, p. 241)

Sedangkan Desler (2011) juga mengungkapkan pedoman dalam pendisiplinan. Pedoman tersebut sebagai berikut :

1) Memastikan ada bukti yang mendukung bahwa pegawai itu telah melakukan kesalahan.

Jika bawahan bersalah, pimpinan mempunyai bukti yang akurat mengenai kesalahan yang diperbuat bawahan, agar dapat ditentukan hukuman yang sesuai atas kesalahannya.

2) Pastikan bahwa sepanjang proses tersebut hak-hak pegawai dilindungi.

Pimpinan dalam memberikan pendisiplinan tidak menyinggung hak-hak pegawainya. Misalnya, tidak mengurangi terlalu banyak gaji atau upah mereka.

3) Memperingatkan pegawai tentang konsekuensi pendisiplinan.

Pimpinan selalu mengingatkan arti pentingnya kedisiplinan kepada pegawainya seiring dengan tercapainya tujuan organisasi. Bahwa kedisiplinan itu membawa keuntungan yaitu diri sendiri dan orang lain.

4) Menyelidiki masalah dengan adil atau dapat diterima sebelum melaksanakan disiplin.

Setelah pimpinan mendapatkan bukti kuat dari tindakan indisipliner bawahannya, pimpinan diharapkan menyelidiki penyebab tindakan tersebut serta memikirkan hukuman sesuai perbuatan indisipliner tersebut.

5) Penyelidikan tersebut harus menghasilkan bukti yang substensial dari kesalahan.

Penyelidikan tersebut mencuatkan bukti yang didapat benar apa adanya sehingga dapat dilakukan proses pemberian hukuman yang sesuai dengan perbuatan dengan melihat dari bukti yang ditemukan.

- 6) Aturan, perintah harus diaplikasikan dengan adil atau tanpa perbedaan.

Agar tidak terjadi ketimpangan dalam memberikan aturan, pimpinan bersikap adil dan bijaksana, memilih dengan hati nurani aturan-aturan apa saja yang cocok diterapkan pada organisasinya sesuai dengan tujuan dan kemampuan anggotanya.

- 7) Hukuman harus berkaitan dengan kesalahan dan sejarah pekerjaan pegawai yang lalu.

Dalam memberikan hukuman bagi bawahan yang melakukan tindakan indisipliner, sebaiknya pimpinan melihat dari kesalahan yang diperbuat. Misalnya, pegawai yang tidak masuk tanpa izin satu kali pimpinan hanya menegur saja, jangan memberikan hukuman yang berat.

- 8) Menjaga hak pegawai untuk mendapatkan saran.

Hak-hak pegawai jangan dirampas seiring pimpinan memberikan hukuman saja, tetapi bawahan selain mendapat hukuman karena berbuat salah juga berhak mendapatkan saran maupun nasehat yang dapat mengubah perilaku.

9) Jangan merampas harga diri bawahan.

Pimpinan dalam memberikan hukuman tidak boleh merampas harga diri bawahan. Misalnya, setelah menemukan kesalahan ringan dari bawahan, pimpinan langsung memecatnya.

10) Jangan bertindak saat marah.

Pimpinan saat memberikan pendisiplinan dan memberikan hukuman bagi tindakan indisipliner bawahan tidak boleh menampakkan sifat marah karena dapat memunculkan rasa takut dan dendam dalam diri bawahan.

11) Ingatlah bahwa beban untuk memberikan bukti-bukti ada pada area.

Dalam menemukan kesalahan bawahan tentu saja pimpinan mempunyai bukti yang akurat, di dapat langsung dari tempat bekerja. Misalnya, bawahan B sering membolos, pimpinan dapat menghukumnya dengan melihat bukti yang ada yaitu buku absensi harian dan berusaha seadiladilnya memberikan hukuman.

12) Dapatkan fakta-fakta. Pimpinan mendapatkan fakta-fakta yang sesuai dengan kejadian secara apa adanya.

Misalnya, jika menemukan bawahannya yang mangkir bekerja, pimpinan segera mencari buktinya, penyebab mangkir bekerja. Dari pendapat ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pedoman dalam pendisiplinan adalah sebagai berikut :

- a) Dalam melakukan upaya pendisiplinan, pimpinan bertatap muka langsung dengan pegawai yang melanggar disiplin dan jangan bertindak saat marah. Setelah itu mengingatkan mereka tentang arti pentingnya disiplin.
- b) Pendisiplinan tersebut sebagai upaya sikap yang membangun bukan merampas harga diri bawahan, yang berarti tidak sepenuhnya mematok kesalahan yang diperbuat pegawai. Sebaiknya segera mengatasi permasalahan yang membuat pegawai melanggar kedisiplinan, dalam hal itu pimpinan harus melihat fakta atau bukti yang baru.
- c) Pimpinan dalam memberikan suatu hukuman kepada pegawai yang melanggar sebaiknya menggunakan hati nurani yang berarti bersikap adil, hukuman sesuai dengan kesalahan yang diperbuat bawahan saja. Tentu saja harus sesuai peraturan yang berlaku dalam sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta.
- d) Tidak boleh mempunyai rasa benci atau dendam yang berkepanjangan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran, hidupkan kembali rasa percaya diri dan kekeluargaan kepada mereka, agar dapat bekerja dengan nyaman dan tenang (Dessler, 2011, p. 99).

2. Kompetensi Pegawai

Menurut Mathis and Jackson (2006), kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kemampuan (*abilities*). Francoise and Winterton (2005) bahwa kemampuan merupakan kompetensi yang terdiri dari pengetahuan dan kemampuan dimana kedua elemen ini merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki. Pengetahuan merupakan kompetensi kognitif dan keahlian merupakan kompetensi fungsional seperti kompetensi sosial yang dijelaskan oleh sikap dan perilaku (Francoise & Jonathan, 2005).

Hutapea dan Thoha (2008) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi instansi (Hutapea & Thoha, 2008).

Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan instansi kepada seseorang pegawai dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programmer

komputer. Disamping pengetahuan dan kemampuan pegawai, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku pegawai. Sikap (attitude) merupakan pola tingkah laku seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan instansi. Apabila pegawai mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya

Menurut Spencer and Spencer dalam Ruky (2006), kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Sesuatu yang dimaksud bisa menyangkut motif, sifat, konsep diri, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian (Ruky, 2006).

1) *Motives*

Motif adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Spencer juga menambahkan bahwa motives adalah “*drive, direct and select behavior toward certain actions or goals and away from others* “ Misalnya seseorang yang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi suatu tantangan pada dirinya sendiri dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan semacam “*feedback* “ untuk memperbaiki dirinya.

2) *Traits*

Traits adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Sebagai contoh seperti percaya diri, jujur, mandiri, kontrol diri, ketabahan atau daya tahan.

3) *Self Concept*

Self Concept adalah sikap dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai yang dimiliki seseorang dan apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

4) *Knowledge*

Knowledge adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta untuk memilih jawaban yang paling benar tetapi tidak bias melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

5) *Skills*

Skills adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Dengan mengetahui tingkat kompetensi maka perencanaan sumber daya manusia akan lebih baik hasilnya.

Dari lima dimensi menurut Ruky di atas, pada penelitian ini hanya menggunakan 3 dimensi, yaitu sikap, kemampuan dan pengetahuan. Menurut Davis (2014), keterampilan merupakan kemampuan untuk

mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Pengertian ini biasanya cenderung pada aktivitas psikomotor (Davis, 2014, p. 55). Selain itu pengertian menurut Nadler (2006), skill merupakan kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas (Nadler & Tushman, 2006, p. 74). Dunette (1976), mendefinisikan skill sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil training dan pengalaman yang didapat. Jika disimpulkan maka keterampilan (*skill*) berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar (*basic ability*) (Dunnette, 1976, p. 33).

Knowledge (pengetahuan) menurut Davis (2014), pengetahuan merupakan struktur organisasi pengetahuan yang biasanya merupakan suatu fakta prosedur dimana jika dilakukan akan memenuhi kinerja yang mungkin (Davis, 2014, p. 57). Sedangkan menurut Nadler, pengetahuan merupakan proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar secara mudahnya mengetahui apa yang harus diketahui untuk dilakukan (Nadler & Tushman, 2006, p. 62).

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, dapat disederhanakan bahwa kemampuan terdiri atas *skill* (keterampilan) dan *knowledge* (pengetahuan). Selain itu, Winardi menambahkan dengan pengalaman kerja (*workexperience*) sumber daya manusia bersangkutan (Winardi, 2007).

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Hardiansyah, 2011, p. 11).

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2012) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sinambela, 2012, p. 4).

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Septi, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hallain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan utuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Ratminto & Septi, 2006, p. 2).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga instansi.

b. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandanganberfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia bakumenjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai” (Sinambela, 2012, p. 5). Kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki” (Syafiie, 2009, p. 18).

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang

memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya (Dwiyanto, 2006, p. 136).

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Moenir menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai

suatu tujuan tertentu” (Moenir, 2015, p. 7). Pelayanan publik juga diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Sinambela, 2012, p. 5).

Pendapat lain dari Ratminto & Septi (2006), Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Septi, 2006, p. 4).

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial

kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional,

kemudian Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari (Sinambela, 2012, p. 6):

1) Transparansi

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

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

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

4) Partisipatif

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

5) Kesamaan Hak

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

6) Keseimbangan Hak dan kewajiban

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

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

e. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Ratminto & Septi menjelaskan bahwa kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1) Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalny status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte

Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2) Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya (Ratminto & Septi, 2006, p. 20).

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut (Saefullah, 1999):

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- 2) *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;

- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- 5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :
- a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - b) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
 - c) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahangerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
 - d) Menimbulkan rasa kenyamanan;
 - e) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya instansi untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika

konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti instansi mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" (Tjiptono, 2011, p. 101).

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- 2) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Levelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceivedservice*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2011, p. 60).

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2015) antara lain:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya (Moenir, 2015, p. 205).

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam

pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2011) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011, p. 70).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2014), dengan judul: Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). Penelitian ini dilatarbelakangi akan pentingnya kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Apabila aktor publik melaksanakan pekerjaan dengan efektif, dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode penjelasan (explanatory). Berdasarkan hasil yang di dapat dalam penelitian ini yaitu antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Namun kompetensi pegawai mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Nurmasitha, 2014).

Penelitian kedua dilakukan oleh Adrian Novigasa (2015), dengan judul: Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan DanPencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subyek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, maka dapat disimpulkan :1. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. 3. Berdasarkan hasil analisis SPSS menggunakan korelasi Rank Spearmans' Rho kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Novigasa, 2016).

Penelitian ketiga dilakukan oleh Dini Sudyanti (2012), dengan judul: Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di SAMSAT Kota

Semarang III. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis adalah tipe eksplanatori. Karena penelitian ini akan mengkaji hubungan antar variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Berdasarkan data yang diperoleh dan melihat tujuan dilakukannya penelitian ini, maka diperoleh hasil penelitian di SAMSAT Kota Semarang III yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kemampuan kerja dan disiplin sebagai berikut:

I. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) di SAMSAT Kota Semarang III. Adanya hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) yang dibuktikan dari hasil $(\tau) = 0,505$ dan $Z = 4,59$ ternyata uji signifikansi 1% dan 5% harga Z hitung 4,59 lebih besar daripada harga Z tabel pada taraf signifikan 1% dan 5%. Dengan demikian hipotesis dapat diterima secara signifikan. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) digunakan rumus koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 25,50%. Ini menunjukkan kemampuan kerja (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 25,50% dan sisanya 74,50% dipengaruhi faktor-faktor lain yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan.

2. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel disiplin (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) di SAMSAT Semarang III. Adanya hubungan yang signifikan antara variabel disiplin (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) yang dibuktikan dari hasil $(\tau) = 0,403$ dan $Z = 3,66$ ternyata uji signifikansi 1% dan 5% harga Z hitung 3,66 lebih besar daripada

harga Z_{tabel} pada taraf signifikan 1% dan 5%. Dengan demikian hipotesis dapat diterima secara signifikan. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) digunakan rumus koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 16,24%. Ini menunjukkan disiplin (X_2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 16,24% dan sisanya 83,76% dipengaruhi faktor-faktor lain yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan. 3. Adanya hubungan yang signifikan antara kemampuan kerja (X_1) dan disiplin (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) yang dibuktikan dari hasil koefisien konkordasi kendall (W) menunjukkan angka W sebesar 0,724 dan uji signifikansi X_2 yang menghasilkan nilai sebesar 57,92. Kemudian dikonsultasikan dengan taraf signifikansi 5% pada tabel yang diketahui sebesar 9,21. Sehingga, karena $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$ ($57,92 > 9,21$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima secara signifikan. Adapun besarnya pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y dapat diketahui melalui rumus Konkordasi Kendall (KD), yakni sebesar 52,42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Semarang III mengalami perubahan sebesar 52,42%, sedangkan pengaruh dari variabel-variabel lain sebesar 47,58% (Sudiyanti, 2012).

Penelitian-penelitian sebelumnya yang dikemukakan di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mencoba mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya,

penelitian ini mencoba untuk mencari pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Perbedaan pada penelitian khususnya yang dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2014) terletak pada variabel independen lingkungan kerja, sementara perbedaan lainnya dengan penelitian terdahulu terutama dalam hal lokasi penelitian, jumlah sampel, pengujian hipotesis dan hasil penelitian.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, service yang tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya. Namun dalam prakteknya, dalam menyelenggarakan pelayanan publik lembaga pemerintahan tersebut masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu yaitu rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien.

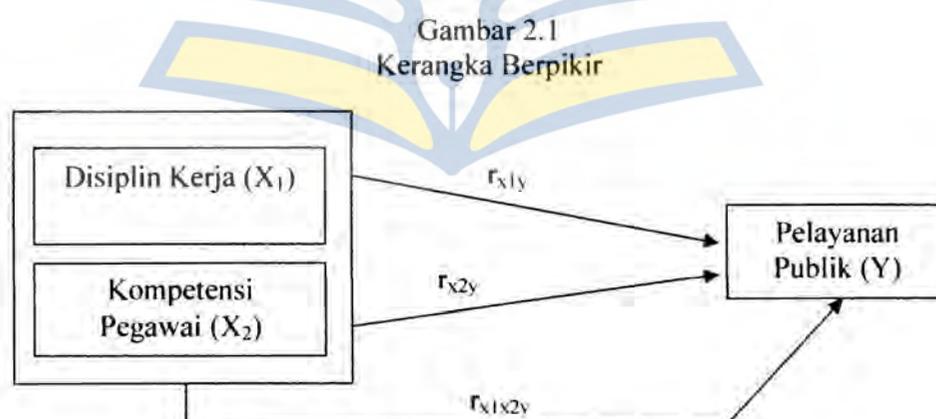
Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor disiplin kerja dan kompetensi pegawai. Untuk upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan di setiap aktifitas kerja. Kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku. kedisiplinan pegawai yang masih rendah seperti ketidaktepatan dalam kehadiran, tidak berangkat kerja tanpa ijin tertulis dan jam istirahat yang tidak digunakan secara maksimal, memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pendisiplinan pegawai harus diberi perhatian khusus karena apabila disiplin pegawai rendah maka prestasi kerjanya juga rendah sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu faktor kompetensi pegawai juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila pegawai kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain, maka pekerjaan menjadi tidak efektif sehingga pelayanan yang diberikan juga

kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari uraian tersebut, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?

Dengan adanya pertanyaan penelitian tersebut, maka kerangka pemikiran dari kegiatan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
2. Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
3. Terdapat pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel bebas pertama dalam penelitian ini adalah disiplin yang merupakan skor yang diperoleh dari pengukuran dengan menggunakan angket yang menggambarkan disiplin yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak. Jadi, dia akan melaksanakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan.

Dengan demikian, dimensi untuk variabel bebas pertama ini berdasarkan pendapat Hasibuan (2010) adalah:

1. Kesanggupan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Sanggup mengerjakan tugas kedinasan

- b. Sanggup melakukan perjalanan dinas
- c. Sanggup kerja diluar jam kerja
- d. Sanggup menyelesaikan tugas kantor
- e. Bersedia melepas jabatan jika melanggar peraturan

2. Ketaatan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Menjaga rahasia jabatan
- b. Melaksanakan semua aturan jabatan
- c. Hadir tepat waktu
- d. Tidak akan meninggalkan pekerjaan
- e. Mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan

Variabel bebas kedua dalam penelitian ini adalah kompetensi yang merupakan skor yang diperoleh dari pengukuran dengan menggunakan angket yang menggambarkan kompetensi yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya.

Dengan demikian, dimensi untuk variabel bebas kedua ini berdasarkan pendapat Ruky (2006) adalah:

1. Pengetahuan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Tingkat pendidikan
- b. Pengalaman kerja

2. Keterampilan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Mengarahkan rekan-rekan kerja
- b. Mengungkapkan pendapat
- c. Memiliki kemampuan menganalisa

3. Sikap

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. berani berterus terang
- b. membuat laporan kegiatan sesuai dengan kondisi
- c. bersedia ditugaskan menggantikan atasan
- d. bersedia mengikuti pelatihan

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang merupakan skor yang diperoleh dari pengukuran dengan menggunakan angket yang menggambarkan kualitas pelayanan publik yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah.

Dengan demikian, dimensi untuk variabel terikat ini berdasarkan pendapat Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2011) adalah:

1. *Tangible*

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Lokasi kantor
- b. Kelengkapan fasilitas

2. *Reliability*

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. kualitas penyelesaian pekerjaan
- b. kemampuan petugas dalam membuat janji dalam pelayanan

3. *Responsiveness*

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi
- b. sikap pegawai layanan dalam menanggapi pertanyaan

4. *Assurance*

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. pengetahuan (knowledge) petugas dalam memberikan jawaban
- b. keamanan selama dalam melakukan proses pelayanan

5. *Empathy*

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. perhatian petugas kepada masyarakat
- b. sikap simpatik petugas kepada masyarakat

Dalam penelitian ini definisi operasionalisasi variabel penelitian yang merupakan indikator-indikator variabel dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 2.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
Disiplin (X_1) Sumber: Hasibuan (2006)	Disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak. Jadi, dia akan melaksanakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan	Kesanggupan	1) sanggup mengerjakan tugas kedinasan 2) sanggup melakukan perjalanan dinas 3) sanggup kerja diluar jam kerja 4) sanggup menyelesaikan tugas kantor 5) bersedia melepas jabatan jika melanggar peraturan
		Ketaatan	6) menjaga rahasia jabatan 7) melaksanakan semua aturan jabatan 8) hadir tepat wakt 9) tidak akan meninggalkan pekerjaan 10) mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan
Kompetensi (X_2) Sumber: Ruky (2006)	Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya	Pengetahuan	1) tingkat pendidikan 2) pengalaman kerja
		Keterampilan	3) mengarahkan rekan-rekan kerja 4) mengungkapkan pendapat 5) memiliki kemampuan menganalisa
		Sikap	6) berani berterus terang 7) membuat laporan kegiatan sesuai dengan kondisi

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
			8) bersedia ditugaskan menggantikan atasan 9) bersedia mengikut pelatihan
Pelayanan Publik (Y) Sumber: Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono (2011)	Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah	Tangible	1) lokasi kantor 2) kelengkapan fasilitas
		Reliability	3) kualitas penyelesaian pekerjaan 4) kemampuan petugas dalam membuat janji dalam pelayanan
		Responsiveness	5) kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi 6) sikap pegawai pelayanan dalam menanggapi pertanyaan
		Assurance	7) pengetahuan (knowledge) petugas dalam memberikan jawaban 8) keamanan selama dalam melakukan proses pelayanan
		Emphaty	9) perhatian petugas kepada masyarakat

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
			10) sikap simpatik petugas kepada masyarakat



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono data penelitian pada pendekatan kuantitatif berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sugiyono juga mengatakan, penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis (Sugiyono, 2015, p. 114). Peneliti menganalisis pengaruh Disiplin dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah adalah 37 orang pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara (penulis dan pimpinan tidak dimasukkan).

2. Tehnik Pengambilan sampel

Pada penelitian ini, Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *Total Sampling*, dimana setiap anggota populasi

mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jadi teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian sistem total sampel atau metode sensus (seluruh pegawai). Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 35 sampel (kecuali pimpinan dan peneliti).

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk memperoleh data penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah angket mengenai disiplin dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Angket adalah sejumlah pernyataan yang diberikan pada responden untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang ingin diketahui untuk mendapatkan data yang diperlukan. Pengumpulan data dilakukan dengan seperangkat angket dalam bentuk skala Likert dan kemudian diberikan kepada responden yang secara langsung mengisinya. Responden memilih kategori jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS) dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang dirasa cocok. Untuk menskor skala kategori Likert, jawaban diberi bobot atau disamakan dengan nilai kuantitatif 4, 3, 2, 1, untuk pernyataan positif dan 1, 2, 3, 4 untuk pernyataan yang bersifat negatif (Riduwan, 2012, p. 16). Berikut adalah alternatif-alternatif jawaban berdasarkan Skala Likert dan pembobotannya dalam penelitian ini :

Tabel 3.1
Pilihan Jawaban Variabel Independen Dan Dependen

No	Jika Jawabannya	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat tidak Setuju	1

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi. Oleh karena itu, tahapan ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai dengan prosedur.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

I. Studi lapangan (*Field Study*)

Penulis melakukan tinjauan secara langsung ke instansi untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi :

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dengan melihat beberapa kegiatan yang dilakukan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
- b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas seperti disiplin, kompetensi dan kualitas pelayanan publik.

2. Penelitian Pustaka (Library Research)

Yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mempelajari serta mengumpulkan teori-teori yang relevan dengan pembahasan ini, guna dijadikan dasar dalam melakukan penelitian dan perbandingan dengan praktek yang ada, penelitian ini dilakukan dengan mengadakan penelaahan terhadap buku-buku literature, teks book, dan catatan kuliah, dengan metode ini akan diperoleh gambaran yang berhubungan dengan topik yaitu mengenai disiplin, kompetensi dan kualitas pelayanan publik.

E. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan software SPSS dengan lima tahap. Pertama, pengujian kualitas data. Tahap kedua, melakukan uji normalitas. Tahap ketiga, Frekuensi Data. Tahap keempat, melakukan analisis kuantitatif. Dan tahap kelima, melakukan pengujian hipotesis.

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2006, p. 144). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila instrumen itu mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Uji coba secara empirik menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan fasilitas komputer program SPSS Versi 22for Windows. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai r_{hasil} positif serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
- b. Apabila nilai r_{hasil} negatif dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ atau pun $r_{\text{hasil}} \text{ negatif} > r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur (Nazir, 2009, p. 162). Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006, p. 154).

Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Uji reliabilitas menggunakan teknik rumus Alpha dan dibantu fasilitas komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Versi 22for Windows*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apabila nilai r_{Alpha} positif dan $r_{\text{Alpha}} > 0,6$ maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
- b. Apabila nilai r_{Alpha} negatif dan $r_{\text{Alpha}} < r_{\text{tabel}}$ ataupun r_{Alpha} negatif $> 0,6$ maka butir atau variabel tersebut tidak Reliabel.

2. Frekuensi Data

Frekuensi data merupakan tabel ringkasan data yang menunjukkan frekuensi/banyaknya item/obyek pada setiap kelas yang ada. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi lebih tentang data yang ada yang tidak dapat secara cepat diperoleh dengan melihat data aslinya. Penentuan range dilakukan dengan cara dimana skor tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 35 orang, maka:

$$\text{Skor tertinggi} = 35 \times 5 = 175$$

$$\text{Skor terendah} = 35 \times 1 = 35$$

$$\text{Sehingga range untuk hasil survei} = \frac{175 - 35}{5} = 28$$

Range skor:

$$35 - 63 = \text{sangat rendah}$$

$$63,1 - 91,1 = \text{rendah}$$

$$91,2 - 119,2 = \text{cukup rendah}$$

$$119,3 - 147,3 = \text{tinggi}$$

$$147,4 - 175 = \text{sangat tinggi}$$

3. Pengujian Normalitas

Untuk melihat apakah data yang dianalisis memiliki nilai residual berada disekitar nol (data normal). Untuk menguji normalitas data

b. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis statistik yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda (Sugiyono, Statistik Nonparametris Untuk Penelitian, 2015) dengan menggunakan rumus persamaan regresinya adalah berikut ini :

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

\hat{Y} = Kualitas Pelayanan Publik

X_1 = Disiplin

X_2 = Kompetensi

b_1, b_2 = Koefisien regresi

e = Epsilon.

5. Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi yang diperoleh dalam suatu proses perhitungan tidak selalu baik untuk mengestimasi nilai variabel terikat. Untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen atau tidak, dapat dilakukan dengan mengetahui:

a. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)

Hasil uji kelayakan model (Uji Statistik F) menunjukkan apakah semuavariabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai

pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. ANOVA (*Analysis of Variance*) dapat digunakan untuk melakukan uji signifikansi simultan (Ghozali, 2015).

Uji F digunakan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang digunakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi (α) 0.05 atau 5 % untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak dilakukan dengan cara menguji nilai F.

Setelah dilakukan Uji F_{hitung} penulis akan menggunakan keputusan uji berikut ini :

- H_0 = diterima jika $sig F_{hitung} >$ dari **0,05** maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- H_0 = ditolak jika $sig F_{hitung} <$ dari **0,05** maka ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Hasil uji signifikansi parameter individual (Uji statistik t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual berpengaruh terhadap nilai variabel dependen, dengan $\alpha = 5$ persen (Ghozali, 2015). Kriteria pengujian berdasarkan probabilitas sebagai berikut:

- Jika $sig t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh signifikan.
- Jika $sig t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh signifikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Pemerintah daerah/kota mendapatkan kewenangan tentang urusan kependudukan. Kewenangan kependudukan lebih lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan, dan evaluasi hasil pembangunan baik bagi pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.

Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Berkaitan dengan kependudukan pembangunan, pembangunan administrasi kependudukan sebagai sebuah sistem merupakan bagian yang tidak

terpisahkan dari administrasi negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan akta-akta catatan sipil. Dengan jumlah penduduk yang cukup besar, diperlukan adanya penataan agar administrasi kependudukan dapat lebih tertib dari tahun ke tahun dan terpadu secara nasional. Dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan, penerapan teknologi sangat penting untuk menjawab kecepatan dalam proses pendayagunaan data individu penduduk.

Berkenaan dengan hal tersebut untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan, pengolahan data penduduk yang berbasis teknologi informasi, Pemerintah Pusat dalam hal ini telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” atau disingkat SIAK. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan didalam menyelenggarakan layanan kependudukan. Dalam SIAK terdapat tiga komponen yang salit terkait dan saling komplementer yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi. SIAK bisa menjadi

solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya. SIAK dirancang, dibangun dan dikembangkan untuk mampu menyelenggarakan penerbitan NIK Nasional sebagai nomor identitas tunggal yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan, dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna dalam mewujudkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah Kabupaten Aceh Utara yang mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah Kabupaten Aceh Utara di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pelaksanaan segala aktivitas dan tugas-tugas berhubungan dengan kepentingan organisasi dalam memberikan pelayanan, baik ke dalam maupun keluar. Adapaun tugas-tugas tersebut antara lain:

- a. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk.
- b. Pembinaan umum.

- c. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- d. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- e. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- f. Pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil seperti akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian serta pencatatan pengakuan dan pengesahan anak.
- g. Pencatatan mutasi data penduduk.
- h. Pengolahan data penduduk.
- i. Penyelenggaraan penyuluhan.

2. Visi dan Misi

Penetapan Visi sebagai bagian dan Perencanaan Strategis, merupakan suatu langkah penting dan penjelasan suatu organisasi. Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana organisasi harus dibawa agar dapat eksis, antipatif dan inovatif. Dengan demikian Visi merupakan suatu gambaran yang menantang dan realistis tentang keadaan masa depan yang diinginkan.

Dalam mendukung Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sebagai perangkat daerah menetapkan Visi yang berkaitan dengan pelayanan yaitu sebagai berikut :

“Terwujudnya sistem administrasi kependudukan yang tertib, akurat dan dinamis menuju penduduk yang berkualitas”

Misi merupakan suatu yang harus dilaksanakan agar Visi organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik. Dengan adanya misi

tersebut diharapkan seluruh staf/pegawai dan pihak lain yang berkepentingan dapat mengetahui peran organisasi dan programnya serta hasil yang baik akan diperoleh di masa yang akan datang.

Adapun misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pegawai melalui penerapan kedisiplinan dan memberi kesempatan untuk memiliki keahlian melalui pendidikan.
- b. Memberikan kesempatan dan peluang kepada seluruh lapisan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan melalui peran aktif dengan melaporkan setiap terjadinya peristiwa penting kependudukan

3. Tujuan Dan Sasaran

Tujuan merupakan penjabaran dan merupakan suatu (apa) yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 s/d 5 tahun. Tujuan bersifat lebih nyata dan mengarah pada suatu titik terang pencapaian hasil. Agar dapat mencapai tujuan tersebut suatu organisasi dituntut untuk meningkatkan kemampuannya untuk berkompetensi. Kemampuan berkompetensi akan tumbuh dalam organisasi apabila terdapat rumusan tentang tujuan jangka menengah yang akan dicapai oleh organisasi tersebut.

Perumusan tujuan bukan hal yang terpisah dari perumusan visi dan misi tetapi merupakan penjabaran secara lebih nyata dari perumusan visi dan misi suatu organisasi yang sangat idealistik. Adapun Tujuan yang

akan dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sesuai dengan Visi dan Misi Bupati dan Wakil Bupati Terpilih adalah :

- a. Terwujudnya kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab.
- b. Terwujudnya fasilitas pelayanan yang memadai/representatif.
- c. Terwujudnya cita-cita seluruh masyarakat Kabupaten Aceh Utara memiliki dokumen kependudukan.
- d. Tersedianya dokumen kependudukan yang akurat dan berkekuatan hukum sebagai bukti otentik bagi masyarakat yang diakui secara nasional maupun internasional.
- e. Tersedianya data kependudukan yang dibutuhkan stakeholder.

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tahunan. Sasaran merupakan bagian integral dalam program perencanaan strategis. Fokus utama sasaran adalah tindakan alokasi sumber dana dan daya (sumber daya manusia, sarana dan prasarana) dan bentuk kegiatan baik rutin maupun publik. Sasaran bersifat spesifik dan dinilai, diukur, menantang dapat dicapai dan berorientasi pada hasil serta dalam periode tahunan.

Adapun sasaran yang akan dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sesuai dengan Visi dan Misi Bupati dan wakil Bupati Terpilih adalah :

- a. Meningkatnya kualitas dan loyalitas pegawai yang **berdedikasi** tinggi dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Meningkatnya mutu pelayanan kepada masyarakat.
- c. Terwujudnya kepuasan masyarakat dalam mengurus pembuatan dokumen kependudukan .
- d. Terciptanya data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Terwujudnya sumber data kependudukan sesuai dengan kebutuhan stakeholder yang dapat bermanfaat untuk perencanaan pembangunan kabupaten Aceh Utara maupun kegiatan lainnya dalam mendukung Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati.

B. Hasil

1. Deskriptif Demografi Responden

Deskriptif demografi responden memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang diukur dengan skala nominal yang menunjukkan besarnya frekuensi absolut dan presentasi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

Objek dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara berjumlah 35 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh data jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Absolut	Presentase
Laki – Laki	20	57,14%
Perempuan	15	42,86%
Jumlah	35	100%

Sumber : Data Premier yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 20 responden atau sebesar 57,14%, sedangkan sisanya sebanyak 15 responden atau 42,86% dipenuhi oleh jenis kelamin perempuan. Artinya, dalam penelitian ini sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah laki-laki.

Tabel 4.2
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Absolut	Presentase
SMA/SMK	5	14.29%
Diploma (D1, D2, D3)	7	20.00%
Sarjana (S1)	9	25.71%
Sarjana (S2)	14	40,00%
Jumlah	35	100,00%

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir responden yang berpendidikan terakhir dengan kategori SMA / SMK sebanyak 5 responden atau sebesar 14,29%. Responden yang berpendidikan terakhir dengan kategori Diploma (D1, D2, D3) sebanyak 7 responden atau sebesar 20%, responden yang berpendidikan terakhir sarjana (S1) sebanyak 9 responden atau sebesar 25,71%, kemudian pendidikan terakhir S2 sebanyak 14 orang atau

40%. Artinya dalam penelitian ini sebagian besar responden berpendidikan terakhir S2.

Tabel 4.3
Usia Responden

Kategori	Absolut	Presentase
< 20 tahun	0	0.00%
21 – 30 tahun	8	22.86%
31 – 40 tahun	18	51.43%
41 – 50 tahun	6	17.14%
>50 tahun	3	8.57%
Jumlah	35	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa data responden menurut usia, disini terlihat yang lebih mendominasi adalah usia di kisaran 31 – 40 tahun yaitu sebesar 18 responden atau 51,43%, lalu pada urutan kedua yaitu pada usia 21 – 30 tahun sebesar 8 responden atau 22,86%, pada urutan ketiga yaitu pada usia 41 – 50 tahun sebesar 6 responden atau 17,14%, pada urutan keempat yaitu pada usia >50 tahun sebesar 3 responden atau 8,57% dan urutan terakhir yaitu usia <20 tahun sebesar 0 responden atau 0%.

2. Analisis Data

a. Kualitas Data

1) Uji Validitas

a) Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X_1)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Disiplin Kerja (X_1), penulis menggunakan program SPSS lalu menginput data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N =$

10) dan jumlah soal sebanyak 10 pertanyaan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4
Uji Validitas
Variabel Disiplin Kerja (X₁)

Pernyataan	Disiplin Kerja (X ₁)		
	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,718	0,632	Valid
2	0,703	0,632	Valid
3	0,774	0,632	Valid
4	0,833	0,632	Valid
5	0,706	0,632	Valid
6	0,823	0,632	Valid
7	0,837	0,632	Valid
8	0,856	0,632	Valid
9	0,851	0,632	Valid
10	0,849	0,632	Valid

Dengan $df = N - 2$ atau $df 10 - 2 = 8$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,632. Sehingga untuk melihat r_{hitung} dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel Disiplin Kerja (X₁), dimana didapatkan nilai r_{hitung} positif dan lebih besar dari r_{tabel} (0,632) maka variabel Disiplin Kerja (X₁) dapat dinyatakan valid. Uji validitas variabel Disiplin Kerja (X₁) diberikan sebanyak 10 buah pertanyaan dan didapatkan hasil bahwa dari 10 butir item pernyataan pada variabel yang diuji seluruhnya dinyatakan **valid** karena masing-masing memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,632).

b) Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai (X_2)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kompetensi Pegawai (X_2), penulis menggunakan program SPSS lalu menginput data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N = 10$) dan jumlah soal sebanyak 10 pertanyaan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5
Uji Validitas
Variabel Kompetensi Pegawai (X_2)

Pertanyaan	Kompetensi Pegawai (X_2)		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
1	0,811	0,632	Valid
2	0,879	0,632	Valid
3	0,717	0,632	Valid
4	0,901	0,632	Valid
5	0,784	0,632	Valid
6	0,920	0,632	Valid
7	0,825	0,632	Valid
8	0,710	0,632	Valid
9	0,784	0,632	Valid
10	0,817	0,632	Valid

Dengan $df = N - 2$ atau $df 10 - 2 = 8$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,632. Sehingga untuk melihat r_{hitung} dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel Kompetensi Pegawai (X_2), dimana didapatkan nilai r_{hitung} positif dan lebih besar dari r_{tabel} (0,632) maka variabel Kompetensi Pegawai (X_2) dapat dinyatakan valid. Uji validitas variabel Kompetensi Pegawai (X_2) diberikan sebanyak 10 buah pertanyaan dan didapatkan hasil bahwa dari 10

butir item pernyataan pada variabel yang diuji seluruhnya dinyatakan **valid** karena masing-masing memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,632).

c) Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), penulis menggunakan program SPSS lalu menginput data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N = 10$) dan jumlah soal sebanyak 10 pertanyaan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Pertanyaan	Kualitas Pelayanan Publik (Y)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,862	0,632	Valid
2	0,639	0,632	Valid
3	0,848	0,632	Valid
4	0,804	0,632	Valid
5	0,831	0,632	Valid
6	0,729	0,632	Valid
7	0,742	0,632	Valid
8	0,794	0,632	Valid
9	0,838	0,632	Valid
10	0,725	0,632	Valid

Dengan $df = N - 2$ atau $df 10 - 2 = 8$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,632. Sehingga untuk melihat r_{hitung} dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), dimana didapatkan nilai r_{hitung} positif dan lebih besar dari r_{tabel} (0,632) maka variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat

dinyatakan valid. Uji validitas variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) diberikan sebanyak 10 buah pertanyaan dan didapatkan hasil bahwa dari 10 butir item pernyataan pada variabel yang diuji seluruhnya dinyatakan **valid** karena masing-masing memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,632).

2) Uji Reliabilitas

Untuk hasil uji reliabilitas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a) Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja (X_1)

Uji Reliabilitas variabel Disiplin Kerja (X_1) diperoleh nilai cronbach's alpha = 0,947. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada nilai kritis (0,947 > 0,6) maka variable Disiplin Kerja (X_1) dinyatakan **reliabel**. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas
Variabel Disiplin Kerja (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,947	10

b) Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pegawai (X_2)

Uji Reliabilitas variabel Kompetensi Pegawai (X_2) diperoleh nilai cronbach's alpha = 0,956. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada nilai kritis (0,956 > 0,6) maka variable Kompetensi Pegawai (X_2) dinyatakan **reliabel**. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas
Variabel Kompetensi Pegawai (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,956	10

c) Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) diperoleh nilai cronbach's alpha = 0,943. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada nilai kritis ($0,943 > 0,6$) maka variable Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan **reliabel**. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,943	10

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal atau tidak adalah dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik non parametrik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*.

1) Variabel Disiplin Kerja (X1)

Tabel 4.10
Uji Normalitas Variabel Disiplin Kerja

		Disiplin Kerja (X1)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	40.4571
	Std. Deviation	7.11809
Most Extreme Differences	Absolute	0,105
	Positive	0,090
	Negative	-0,105
Test Statistic		0,105
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Nilai probabilitas Asymp. Sig untuk Disiplin Kerja (X1) adalah 0,200. Karena probabilitas lebih besar daripada taraf uji penelitian ($p > 0,05$), maka H_0 dapat diterima bahwa data terdistribusi secara normal.

2) Variabel Kompetensi (X2)

Tabel 4.11
Uji Normalitas Variabel Kompetensi

		Kompetensi (X2)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	31,2286
	Std. Deviation	8,19284
Most Extreme Differences	Absolute	0,091
	Positive	0,081
	Negative	-0,091
Test Statistic		0,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Nilai probabilitas Asymp. Sig untuk kompetensi (X2) adalah 0,200. Karena probabilitas lebih besar daripada taraf uji penelitian ($p > 0,05$), maka H_0 dapat diterima bahwa data terdistribusi secara normal.

3) Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Tabel 4.12
Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Kualits Pelayanan Publik (Y)
N		35
Normal Parameters ^{ab}	Mean	41,9143
	Std. Deviation	5,40899
Most Extreme Differences	Absolute	0,134
	Positive	0,134
	Negative	-0,112
Test Statistic		0,134
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,117

Nilai probabilitas Asymp. Sig untuk Kualitas Pelayanan Publik (X2) adalah 0,117. Karena probabilitas lebih besar daripada taraf uji penelitian ($p > 0,05$), maka H_0 dapat diterima bahwa data terdistribusi secara normal.

c. Frekuensi Data

Pada nilai rata-rata dari masing-masing pernyataan yang diajukan kepada responden dikelompokkan ke dalam range. Penentuan range dilakukan dengan cara dimana skor tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 35 orang, maka:

$$\text{Skor tertinggi} = 35 \times 5 = 175$$

$$\text{Skor terendah} = 35 \times 1 = 35$$

$$\text{Sehingga range untuk hasil survei} = \frac{175 - 35}{5} = 28$$

Range skor:

35 – 63 = sangat rendah

63,1 – 91,1 = rendah

91,2 – 119,2 = cukup rendah

119,3 – 147,3 = tinggi

147,4 – 175 = sangat tinggi

1) Variabel Disiplin Kerja (X1)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Disiplin Kerja, yaitu:

Tabel 4.13
Hasil Rekapitulasi Mengenai Disiplin Kerja

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Saya sanggup mengerjakan tugas kedinasan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	13 (65)	13 (52)	3 (9)	2 (4)	1 (4)	134
2.	Saya sanggup melakukan perjalanan dinas yang ditugaskan	20 (100)	8 (32)	2 (6)	3 (6)	2 (2)	146
3.	Saya sanggup kerja diluar jam kerja jika dibutuhkan	20 (100)	11 (44)	1 (3)	-	3 (3)	150
4.	Saya akan menyelesaikan tugas kantor sebelum mengerjakan urusan pribadi	8 (40)	16 (64)	5 (15)	3 (6)	3 (3)	128
5.	Saya bersedia melepas jabatan yang dimiliki jika tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	14 (70)	13 (52)	4 (12)	2 (4)	1 (2)	140
6.	Saya menjaga rahasia jabatan yang ditempati	6 (30)	16 (64)	7 (21)	3 (6)	3 (3)	124

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
7.	Saya melaksanakan semua aturan jabatan yang ditetapkan	15 (75)	14 (56)	4 (12)	-	2 (2)	145
8.	Saya selalu hadir tepat waktu sesuai jam kerja	18 (90)	10 (40)	5 (15)	1 (2)	1 (1)	148
9.	Saya tidak akan meninggalkan pekerjaan sebelum jam kerja berakhir	20 (100)	12 (48)	-	-	3 (3)	151
10.	Saya mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan pada bidang yang ditempati	16 (80)	16 (64)	1 (3)	1 (2)	1 (1)	150
Rata-rata Skor							141,6

Dari hasil yang terlihat pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Disiplin Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara berada pada range ke empat yaitu 141,6 yang berarti Disiplin Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dalam kategori tinggi.

Dari tabel di atas tampak bahwa pernyataan pegawai tidak akan meninggalkan pekerjaan sebelum jam kerja berakhir merupakan skor tertinggi yaitu 151, diikuti oleh pernyataan pegawai sanggup kerja diluar jam kerja jika dibutuhkan dan pegawai mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan pada bidang yang ditempati dengan skor 150, kemudian pada urutan ketiga skor tertinggi yaitu pernyataan pegawai selalu hadir tepat waktu sesuai

jam kerja dengan skor 148. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju, disiplin kerja dapat berjalan efektif apabila pegawai mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan seperti mengenai ketaatan terhadap waktu. Disiplin waktu berarti kita ikut menghargai waktu. Menghargai waktu berarti tidak main-main dengan waktu. Kita harus sadar bahwa waktu kita hidup di dunia ini singkat sekali. Umur manusia setiap harinya pasti berkurang. Setidaknya ada 4 manfaat disiplin waktu yang akan kita peroleh jika kita menjalaninya. Manfaat itu yaitu:

- a) Kita dapat mengatur segala kegiatan kita dengan lebih baik.
- b) Kita menjadi lebih terorganisasi dalam melakukan kegiatan-kegiatan kita. Misalnya, kita tahu kapan kita harus belajar, kapan harus bermain, kapan harus berolahraga, kapan harus jalan-jalan, dan kapan harus beristirahat.
- c) Kita tidak harus selalu diingatkan kapan harus melakukan kegiatan kita. Kita akan terlatih melaksanakan disiplin;
- d) Melatih inisiatif dan disiplin diri.

Hal ini menandakan bahwa pemberian disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sudah sesuai dengan standar yang berlaku sehingga disiplin kerja pegawai dapat terus ditingkatkan sesuai dengan peraturan yang ada.

2) Variabel Kompetensi (X2)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kompetensi, yaitu:

Tabel 4.14
Hasil Rekapitulasi Mengenai Kompetensi

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Saya ditempatkan pada bidang yang sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki	2 (10)	15 (60)	4 (12)	8 (16)	6 (6)	104
2.	Latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan menyelesaikan tugas yang diberikan	5 (25)	17 (68)	2 (6)	5 (10)	6 (6)	115
3.	Saya memiliki pengalaman kerja pada bidang pekerjaan saat ini	12 (60)	7 (28)	3 (9)	5 (10)	8 (8)	115
4.	Saya bisa mengarahkan rekan-rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan	3 (15)	2 (8)	2 (6)	14 (28)	14 (14)	71
5.	Saya selalu mengungkapkan pendapat pada saat rapat untuk pelaksanaan kegiatan dikantor	4 (20)	15 (60)	6 (18)	1 (2)	9 (9)	109
6.	Saya memiliki kemampuan menganalisa dengan baik	1 (5)	-	12 (36)	11 (22)	11 (11)	74
7.	Saya berani berterus terang kepada atasan jika melakukan kesalahan kerja	7 (35)	13 (52)	6 (18)	5 (10)	4 (4)	119
8.	Saya membuat laporan kegiatan sesuai dengan kondisi dilapangan	5 (25)	13 (52)	10 (3)	2 (4)	5 (5)	116
9.	Saya bersedia ditugaskan menggantikan atasan untuk mengikuti pertemuan-pertemuan	12 (60)	12 (48)	5 (15)	3 (6)	3 (3)	132
10.	Saya bersedia mengikuti pelatihan lanjutan yang sebelumnya telah diikuti	12 (60)	17 (68)	4 (12)	2 (4)	2 (2)	136
	Rata-rata Skor						109,1

Dari hasil yang terlihat pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara berada pada range ketiga yaitu 109,1 yang berarti kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dalam kategori cukup rendah.

Dari tabel di atas tampak bahwa pernyataan pegawai bersedia mengikuti pelatihan lanjutan yang sebelumnya telah diikuti merupakan skor tertinggi yaitu 136, diikuti oleh pernyataan pegawai bersedia ditugaskan menggantikan atasan untuk mengikuti pertemuan-pertemuan dengan skor 132, kemudian pada urutan ketiga skor tertinggi yaitu pernyataan Latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan menyelesaikan tugas yang diberikan dan pegawai memiliki pengalaman kerja pada bidang pekerjaan saat ini dengan skor 115. Sementara skor terendah didapat dari pernyataan pegawai bisa mengarahkan rekan-rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dengan skor 71. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju, kompetensi pegawai akan maksimal apabila setiap pegawai memiliki keinginan dalam diri untuk terus meningkatkan kemampuannya dengan mengikuti pelatihan dan pertemuan-pertemuan serta menerima tantangan pekerjaan walaupun tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Hal ini menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara belum mampu memuaskan semua pihak khususnya masyarakat sehingga kompetensi harus diperbaiki sesuai dengan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat.

3) Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik, yaitu:

Tabel 4.15
Hasil Rekapitulasi Mengenai Kualitas Pelayanan Publik

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memiliki lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah serta kantin yang strategis	17 (85)	10 (40)	2 (6)	3 (6)	3 (3)	140
2.	Kelengkapan fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara (Komputer dan peralatan kantor lainnya) telah memadai	18 (90)	12 (48)	1 (3)	2 (4)	2 (2)	147
3.	Kualitas penyelesaian pekerjaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memuaskan masyarakat	19 (95)	9 (36)	5 (15)	1 (2)	1 (2)	149

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
4.	Saya memiliki kemampuan dalam membuat janji dalam pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat	13 (65)	16 (64)	4 (12)	-	2 (2)	143
5.	Dalam bekerja, saya bersedia memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dsb)	12 (60)	15 (60)	6 (18)	-	2 (2)	140
6.	Saya selalu berusaha untuk sabar dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan	12 (60)	16 (64)	5 (15)	1 (2)	1 (1)	142
7.	Saya memiliki pengetahuan (<i>knowledge</i>) dalam memberikan jawaban atas pertanyaan masyarakat	14 (70)	16 (64)	3 (9)	1 (2)	1 (1)	146
8.	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memiliki keamanan yang baik selama masyarakat melakukan proses pelayanan	16 (80)	17 (68)	1 (3)	-	1 (1)	152
9.	Saya siap memberikan perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	17 (85)	13 (52)	4 (12)	-	2 (2)	151
10.	Saya memiliki sikap simpatik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	21 (105)	12 (48)	1 (3)	-	2 (2)	157
	Rata-rata Skor						146,7

Dari hasil yang terlihat pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan

Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara berada pada range ke empat yaitu 146,7 yang berarti Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dalam kategori tinggi.

Dari tabel di atas tampak bahwa pernyataan pegawai memiliki sikap simpatik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan merupakan skor tertinggi yaitu 157, diikuti oleh pernyataan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memiliki keamanan yang baik selama masyarakat melakukan proses pelayanan dengan skor 152, kemudian pada urutan ketiga skor tertinggi yaitu pernyataan pegawai siap memberikan perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan skor 151. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju kualitas pelayanan akan maksimal apabila pegawai yang memberikan pelayanan memiliki sikap yang dapat diterima oleh masyarakat seperti rasa simpatik dan perhatian yang besar sehingga masyarakat merasa puas dan senang serta bertambah puas lagi apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Hal ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik yang dimiliki pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sudah mampu memuaskan semua pihak

khususnya masyarakat sehingga Kualitas Pelayanan Publik dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat.

d. Analisis Kuantitatif

1) Analisis Korelasi Berganda

Tujuan analisis koefisien korelasi dimaksud untuk mengetahui tingkat persentasi pengaruh variabel independen yakni variabel (X) terhadap variabel depeden yakni variabel (Y) secara simultan (bersama-sama).

Adapun hasilnya lihat tabel *Model Summary* sebagai berikut :

Tabel 4.16
Analisis Koefisien Korelasi Secara Bersama-Sama
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,948 ^a	0,899	0,892	1,77466

a. Predictors: (Constant), Kompetensi (X₂), Disiplin Kerja (X₁)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Dilihat dari tabel tersebut diatas yakni *model Summary* yang menghasilkan nilai R sebesar 0,948 dan sedangkan nilai R Square sebesar 0,899 atau 89,9%, hal ini dapat dinyatakan dengan hasil analisa secara bersama-sama variabel independen Disiplin Kerja (X₁), dan Kompetensi (X₂) terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik (Y) memiliki nilai positif dan tingkat persentase pengaruhnya sangat tinggi yaitu sebesar 89,9% dan sisanya sebesar 10,1% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

2) Analisis Regresi Berganda

Hasil persamaan regresi linear berganda ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.17
Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,131	1,759		8,031	0,000
	Disiplin Kerja (X1)	0,517	0,061	0,681	8,430	0,000
	Kompetensi (X2)	0,219	0,053	0,332	4,116	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Untuk menentukan nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut : $\hat{Y} = 14,131 + 0,517X_1 + 0,219X_2$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta intersep sebesar 14,131 menyatakan bahwa jika tidak terdapat variabel Disiplin Kerja dan Kompetensi maka Kualitas Pelayanan Publik yang dihasilkan sebesar 14,131 atau dapat juga dinyatakan bahwa nilai konstanta intersep sebesar 14,131 menggambarkan Kualitas Pelayanan Publik rata-rata jika Disiplin Kerja dan Kompetensi nilainya nol.
- Koefisien regresi dari variabel Disiplin Kerja (X_1) sebesar 0,517 menyatakan bahwa setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan variable Disiplin Kerja, maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,517 dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.

- c. Koefisien regresi dari variabel Kompetensi (X_2) sebesar 0,219 menyatakan bahwa setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan variable kompetensi, maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,219 dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Sig t

Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel Disiplin Kerja (X_1) dan Kompetensi (X_2) secara parsial terdapat pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), maka dilakukan pengujian sig t_{hitung} . Untuk Uji sig t ini penulis melakukan dengan cara membandingkan antara hasil sig t_{hitung} dengan 0,05 yaitu memiliki nilai masing-masing sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji sig t

Variabel	Sig t.	Nilai Prob
Disiplin Kerja (X_1)	0,000	0,05
Kompetensi (X_2)	0,000	0,05

Berdasarkan tabel 4.18 diperoleh dengan nilai signifikan $t_1 = 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa antara variabel Disiplin Kerja (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) terdapat pengaruh. Dari hasil uji sig t tersebut di atas bahwa hipotesis yang diajukan pada bab terdahulu tinjauan pustaka poin hipotesis ternyata mempunyai cukup bukti kebenarannya.

Dari tabel 4.18 diperoleh yakni karena nilai signifikan $t_2 = 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa antara variabel Kompetensi (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) terdapat pengaruh yang nyata dan signifikan. Dari hasil uji sig t tersebut di atas bahwa hipotesis yang diajukan pada bab terdahulu ternyata mempunyai cukup bukti kebenarannya.

b. Uji Sig F

Dari hasil analisis dengan menggunakan Komputer program SPSS Versi 22 *for windows* didapat hasil dari uji F. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut ini :

Tabel 4.19
Hasil Uji Secara Simultan (Uji sig F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	893,962	2	446,981	141,925	0,000 ^b
	Residual	100,781	32	3,149		
	Total	994,743	34			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

b. Predictors: (Constant), Kompetensi (X2), Disiplin Kerja (X1)

Berdasarkan pada hasil uji ANOVA didapat signifikan F sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan variabel Disiplin Kerja (X_1), dan variabel Kompetensi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

C. Pembahasan

Berdasarkan analisa di atas didapat hasil bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap itu Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai signifikansi $t = 0,000$ lebih kecil $0,05$. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Dini Sudiyanti (2015), **bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan**. Artinya semakin tinggi disiplin kerja semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan semakin rendah disiplin kerja semakin rendah pula kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sependapat dengan teori Fathoni yang menyatakan bahwa, “Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal”. Jadi disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh semua instansi, terutama instansi yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat karena apabila pegawai tidak disiplin dalam bekerja maka suatu tujuan organisasi tersebut **tidak akan terpenuhi dengan baik**. Seorang pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan mendukung dia untuk bekerja secara optimal dan menghasilkan kualitas pelayanan yang yang maksimal, sebaliknya jika seorang pegawai memiliki disiplin kerja yang rendah maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat rendah (Fathoni, 2006, p. 172).

Berdasarkan analisa di atas didapat hasil bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap itu Kualitas Pelayanan

Publik. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai signifikansi $t = 0,000$ lebih kecil $0,05$. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2014), **bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan kerja terhadap Kualitas Pelayanan**. Artinya semakin tinggi kompetensi yang dimiliki semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan semakin rendah kompetensi yang dimiliki semakin rendah pula kualitas pelayanan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Secara bersama-sama ada pengaruh yang sangat signifikan antara Disiplin Kerja dan kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai signifikansi $F = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$, serta persentase mencapai $92,3\%$. Hasil tersebut dapat berarti bahwa apabila faktor disiplin kerja dan kompetensi meningkat maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan demikian pula sebaliknya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Disiplin Kerja sebagai variabel bebas dikategorikan secara umum sudah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata data frekuensi sebesar 141,6. Kemudian berdasarkan uji hipotesa dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik, hal tersebut dibuktikan dari besarnya nilai signifikansi $t = 0,000$ lebih kecil 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya semakin tinggi disiplin kerja semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan semakin rendah disiplin kerja semakin rendah pula kualitas Pelayanan.
2. Variabel kompetensi sebagai variabel bebas dikategorikan secara umum masih cukup rendah. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata data frekuensi sebesar 109,1. Kemudian berdasarkan uji hipotesa dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variable kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik, hal tersebut dibuktikan dari besarnya nilai signifikansi $t = 0,000$ lebih kecil 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya semakin tinggi kompetensi semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan semakin rendah kompetensi semakin rendah pula kualitas pelayanan.

3. Variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat dikategorikan secara umum sudah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata data frekuensi sebesar 146,7. Kemudian berdasarkan uji hipotesa dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik, hal tersebut dibuktikan dari besarnya nilai signifikansi $F = 0,000$ lebih kecil $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya semakin tinggi disiplin kerja dan kompetensi semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan semakin rendah disiplin kerja dan kompetensi semakin rendah pula kualitas pelayanan. Hasil analisa secara bersama-sama variabel independen Disiplin Kerja (X_1), dan Kompetensi (X_2) terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik (Y) juga memiliki nilai positif dan tingkat persentase pengaruhnya sangat tinggi yaitu sebesar 89,9% dan sisanya sebesar 10,1% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan dari keseluruhan hasil penelitian dan simpulan yang ada, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini telah mengungkap bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk itu, peneliti menyarankan bagi pegawai untuk menjaga rahasia jabatan yang ditempatinya, lebih memprioritaskan tugas kantor sebelum mengerjakan

urusan pribadi dan meningkatkan kemampuan untuk mengerjakan tugas kedinasan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

2. Penelitian ini telah mengungkap bahwa kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk itu, peneliti menyarankan bagi pegawai untuk mampu mengarahkan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, meningkatkan kemampuan menganalisa suatu permasalahan dengan baik dan diharapkan pihak dinas untuk menempatkan pegawai pada bidang yang sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki.
3. Penelitian ini telah mengungkap bahwa disiplin kerja dan kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk itu, peneliti menyarankan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara untuk memiliki tempat parkir, tempat ibadah serta kantin yang strategis. Disarankan pula kepada petugas untuk memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dsb) dan berusaha untuk sabar dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Davis, G. (2014). *Management System Information*. Jakarta: TP. Midas Surya Grafindo.
- Dessler, G. (2011). *Human Resource Management Thirteenth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Dunnette, P. F. (1976). *Pengertian Keterampilan*. Retrieved Februari 4, 2016, from <http://jurnalekonomi.kompasiana.com/manajemen/2011/02/26/penelitian-danpengembangan-sumber-daya-manusia.html>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fathoni, A. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Francoise, D. L., & Jonathan, W. (2005). What is Competence? *Human Resource Development International, Vol 8, No. 1, March*, 27-46.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, M. T. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hasibuan, M. S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Heidjrachman, S. H. (2013). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Moenir, H. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nadler, D., & Tushman, M. (2006). *A diagnostic Model For Organizational Behavior*. In: Hackman, J.R., Lawler E.E & Porter, L.W (Eds) *Perspectives on Behavior Organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novigasa, A. (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). *JOM FISIP Vol. 3 No. 1, Februari* .
- Nurmasitha, F. A. (2014). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1 No. 6 , 1220-1228*.
- Ratminto, & Septi, W. A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ruky, A. S. (2006). *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk Pegawai Lembaga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Sumedang: Fisip UNPAD , 7*.
- Sedarmayanti. (2013). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudiyanti, D. (2012). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di SAMSAT Kota Semarang III. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro* .

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2009). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2011). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- Winardi. (2007). *Manajemen Perilaku*. Jakarta: Kencana.
- Wursanto. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.



KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH
UTARA

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon diberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban Bapak/ Ibu anggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-Ragu (RR) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.

4. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

5. Terima Kasih atas partisipasi Anda.

Identitas Responden

Nama Responden

(bebas Isi atau tidak) :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : (1) Pria (2) Wanita

Pendidikan Terakhir :

Status :

Lama Bekerja :

VARIABEL DISIPLIN KERJA (X₁)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya sanggup mengerjakan tugas kedinasan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
2	Saya sanggup melakukan perjalanan dinas yang ditugaskan					
3	Saya sanggup kerja diluar jam kerja jika dibutuhkan					
4	Saya akan menyelesaikan tugas kantor sebelum mengerjakan urusan pribadi					
5	Saya bersedia melepas jabatan yang dimiliki jika tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik					
6	Saya menjaga rahasia jabatan yang ditempati					
7	Saya melaksanakan semua aturan jabatan yang ditetapkan					
8	Saya selalu hadir tepat waktu sesuai jam kerja					
9	Saya tidak akan meninggalkan pekerjaan sebelum jam kerja berakhir					
10	Saya mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan pada bidang yang ditempati					

VARIABEL KOMPETENSI (X₂)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya ditempatkan pada bidang yang sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki					
2	Latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan menyelesaikan tugas yang diberikan					
3	Saya memiliki pengalaman kerja pada bidang pekerjaan saat ini					
4	Saya bisa mengarahkan rekan-rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan					
5	Saya selalu mengungkapkan pendapat pada saat rapat untuk pelaksanaan kegiatan dikantor					
6	Saya memiliki kemampuan menganalisa dengan baik					
7	Saya berani berterus terang kepada atasan jika melakukan kesalahan kerja					
8	Saya membuat laporan kegiatan sesuai dengan kondisi dilapangan					
9	Saya bersedia ditugaskan menggantikan atasan untuk mengikuti pertemuan-pertemuan					
10	Saya bersedia mengikuti pelatihan lanjutan yang sebelumnya telah diikuti					

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memiliki lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah serta kantin yang strategis					
2	Kelengkapan fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara (Komputer dan peralatan kantor lainnya) telah memadai					
3	Kualitas penyelesaian pekerjaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memuaskan masyarakat					
4	Saya memiliki kemampuan dalam membuat janji dalam pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat					
5	Dalam bekerja, saya bersedia memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dsb)					
6	Saya selalu berusaha untuk sabar dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan					
7	Saya memiliki pengetahuan (<i>knowledge</i>) dalam memberikan jawaban atas pertanyaan masyarakat					
8	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memiliki keamanan yang baik selama masyarakat melakukan proses pelayanan					
9	Saya siap memberikan perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan					
10	Saya memiliki sikap simpatik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan					

Terima Kasih Atas Waktu Dan Kerjasama Yang Bapak/Ibu Berikan Semoga Sukses Selalu

SKOR VARIABEL KOMPETENSI (X₂)

No	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	5	4	5	2	3	4	4	40
2	5	5	1	3	1	2	5	5	5	5	37
3	4	4	5	1	1	1	2	3	4	4	29
4	1	3	1	1	4	2	3	1	2	4	22
5	4	4	4	1	3	2	4	3	2	1	28
6	1	3	4	2	1	1	1	1	3	4	21
7	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	21
8	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	26
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
10	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	19
11	4	2	5	1	1	1	3	3	2	3	25
12	2	4	1	1	4	1	3	2	4	4	26
13	4	2	4	1	4	2	2	3	4	4	30
14	3	4	1	2	4	1	4	3	4	4	30
15	3	1	4	1	1	2	4	3	3	4	26
16	2	4	1	1	3	1	4	1	1	2	20
17	2	2	2	2	3	1	3	4	3	3	25
18	1	1	2	1	3	2	3	3	4	5	25
19	2	4	4	2	1	2	4	3	3	3	28
20	3	1	3	4	4	2	4	5	5	5	36
21	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	35
22	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	33
23	4	4	4	2	4	1	2	2	4	5	32
24	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	33
25	4	5	5	2	5	3	5	3	5	5	42
26	2	4	5	2	4	3	5	4	5	5	39
27	4	4	5	2	5	3	4	4	5	5	41
28	2	4	2	2	5	3	4	5	5	4	36
29	4	5	5	2	4	3	5	4	5	5	42
30	2	4	5	5	4	3	5	4	4	4	40
31	4	4	5	2	4	3	4	5	4	5	40
32	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	45
33	4	2	5	1	4	3	5	4	5	4	37
34	2	5	2	2	4	3	5	5	5	5	38
35	4	2	5	2	2	2	4	4	5	4	34

SKOR VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

No	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
2	5	2	3	5	5	3	3	3	5	5	39
3	5	5	5	4	3	2	1	4	3	4	36
4	4	1	3	1	1	3	4	4	5	4	30
5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	38
6	1	1	2	3	4	3	4	5	5	5	33
7	5	5	5	1	1	4	4	4	3	4	36
8	4	4	4	4	4	1	2	5	5	5	38
9	5	5	5	4	4	4	4	1	2	4	38
10	1	4	4	4	4	4	4	5	4	1	35
11	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	42
12	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	39
13	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	41
14	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	41
15	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	39
16	1	4	3	4	3	3	4	4	5	5	36
17	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	39
18	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	37
19	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	39
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
21	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
24	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	41
27	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
28	5	2	4	5	4	4	5	4	5	4	42
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	45
31	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49

HASIL OUTPUT SPSS

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Disiplin (X1)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	40.4571
	Std. Deviation	7.11809
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.090
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kompetensi (X2)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	31.2286
	Std. Deviation	8.19284
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.081
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan Publik (Y)
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	41.9143
	Std. Deviation	5.40899
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.112
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	41.9143	5.40899	35
Disiplin (X1)	40.4571	7.11809	35
Kompetensi (X2)	31.2286	8.19284	35

Correlations

		Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Disiplin (X1)	Kompetensi (X2)
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	1.000	.919	.821
	Disiplin (X1)	.919	1.000	.717
	Kompetensi (X2)	.821	.717	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)		.000	.000
	Disiplin (X1)	.000		.000
	Kompetensi (X2)	.000	.000	
N	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	35	35	35
	Disiplin (X1)	35	35	35
	Kompetensi (X2)	35	35	35

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi (X2), Disiplin (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.899	.892	1.77466

a. Predictors: (Constant), Kompetensi (X2), Disiplin (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	893.962	2	446.981	141.925	.000 ^b
	Residual	100.781	32	3.149		
	Total	994.743	34			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

b. Predictors: (Constant), Kompetensi (X2), Disiplin (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.131	1.759		8.031	.000
	Disiplin (X1)	.517	.061	.681	8.430	.000
	Kompetensi (X2)	.219	.053	.332	4.116	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	32.8802	49.8735	41.9143	5.12767	35
Std. Predicted Value	-1.762	1.552	.000	1.000	35
Standard Error of Predicted Value	.314	1.052	.495	.161	35
Adjusted Predicted Value	31.1436	49.8574	41.8254	5.24865	35
Residual	-2.92698	5.11977	.00000	1.72167	35
Std. Residual	-1.649	2.885	.000	.970	35
Stud. Residual	-1.775	3.339	.023	1.061	35
Deleted Residual	-3.39122	6.85639	.08884	2.07015	35
Stud. Deleted Residual	-1.840	4.070	.051	1.158	35
Mahal. Distance	.092	10.976	1.943	2.200	35
Cook's Distance	.000	1.260	.077	.231	35
Centered Leverage Value	.003	.323	.057	.065	35

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

