

# Hubungan Antara Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

Sahida Ismail<sup>1\*</sup>, Suhardiman<sup>2</sup>, Jamil Bazarah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

---

## INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

23 April 2021

Received in revised form:

9 Mei 2021

Accepted:

12 Juni 2021

---

## Keyword:

Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai

## Kata Kunci:

Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai

## ABSTRACT

*This research aims to find out whether Work Discipline has a positive relationship with the Quality of Employee Services in the Population and Civil Registry Office of East Kutai Regency. The results showed that there was a positive and significant relationship between the Work Discipline variable and the Employee Service Quality variable in the Population and Civil Registry Office of East Kutai Regency. This can be known from the results of statistical tests where the correlation coefficient ( $r$ ) is 0.587 which means there is a moderate and positive relationship between the two variables. Meanwhile, the results of the  $t$  test ( $t$ -test) showed that the empirical  $t$  produced was 4,183. This result when compared to the table of critical prices  $t$  for  $n - 2$  is 1.734. This means that there is a significant relationship between the variables of Work Discipline to the Quality of Employee Service. Thus, it can also be said that the purpose of this research can be achieved, problems can be solved and hypotheses can be proven.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja mempunyai hubungan yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Disiplin Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana koefisien korelasi ( $r$ ) adalah sebesar 0,587 yang berarti terdapat hubungan yang sedang dan positif diantara kedua variabel. Sementara itu hasil uji  $t$  ( $t$ -test) menunjukkan bahwa  $t$  empiris yang dihasilkan adalah sebesar 4,183. Hasil ini jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis  $t$  untuk  $n - 2$  adalah 1,734. Ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. Dengan demikian maka dapat dikatakan pula bahwa tujuan penelitian ini dapat tercapai, permasalahan dapat terpecahkan dan hipotesis dapat dibuktikan.

---

---

\* Corresponding author: [Sahidalsmail@gmail.com](mailto:Sahidalsmail@gmail.com)

## Pendahuluan

Paradigma pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi akhir-akhir ini mengalami kemajuan yang cukup berarti dalam hubungannya dengan konsep pelayanan di Indonesia. Pelayanan publik merupakan sebuah paradigma baru yang menuntut agar setiap gerak dan langkah dari aparat birokrasi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap semua kepentingan publik. Oleh sebab itu di dalam era reformasi dan otonomi daerah saat ini fungsi pelayanan menjadi sangat strategis di dalam pengelolaan pemerintahan.

Perubahan paradigma pemerintahan di Indonesia dari sistem sentralistik ke sistem desentralisasi salah satu tujuannya adalah agar pelaksanaan fungsi pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien. Daerah-daerah otonom, dalam hal ini daerah kabupaten/kota di seluruh Indonesia pada saat ini telah memacu kreativitas mereka agar dapat menjalankan fungsi pelayanan tersebut dengan baik dan optimal.

Seperti telah diketahui bersama bahwa sukses tidaknya sebuah pemerintahan akan sangat tergantung sampai sejauhmana pemerintahan tersebut dapat menjalankan fungsi pelayanannya kepada publik dengan baik, efektif dan efisien. Oleh sebab itu sudah menjadi keharusan yang bersifat mutlak yang harus dilakukan oleh setiap daerah kabupaten/kota di Indonesia agar melaksanakan fungsi pelayanan tersebut untuk sebesar-besarnya kepentingan dan kemakmuran rakyat.

Namun demikian, di dalam implementasinya fungsi pelayanan ini masih mengalami hambatan dan kendala di beberapa aspek. Kurangnya sumberdaya manusia yang mempunyai kualitas yang baik, tingkat kedisiplinan yang rendah, budaya birokrasi yang masih bersifat paternalistik, praktek-praktek KKN, rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan pentingnya fungsi pelayanan, kebijakan-kebijakan yang dapat menghambat lancarnya fungsi pelayanan, kurangnya transparansi di dalam pemberian layanan, kondisi geografis yang begitu sulit dan masih minimnya fasilitas pelayanan yang diberikan, merupakan sederet masalah dan kendala yang dihadapi oleh pemerintah daerah di dalam menjalankan fungsi pelayanan tersebut. Oleh sebab itu setiap daerah kabupaten/kota dituntut untuk dapat mengatasi semua kendala tersebut agar kepentingan publik dapat terakomodasi dengan baik dan fungsi pelayanan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh publik.

Salah satu aspek yang berperan cukup penting di dalam implementasi fungsi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah masalah disiplin para aparaturnya. Untuk dapat menjalankan fungsi pelayanan publik tersebut dengan baik, maka aparat pemerintah dituntut untuk memiliki disiplin yang tinggi di dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Permasalahan disiplin ini menjadi sangat penting karena fungsi pelayanan publik hanya dapat berjalan dengan baik apabila para pegawai pemerintah dapat menjalankan semua aturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam arti bahwa seluruh warga negara, seluruh rakyat diperlakukan secara adil di dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah,

Tanpa disiplin kerja yang baik maka akan sulit bagi pemerintah untuk mewujudkan dan mengimplementasikan fungsi pelayanan tersebut dengan baik. Kualitas pelayanan hanya dapat dicapai jika para pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut melaksanakannya dengan tingkat disiplin yang tinggi.

Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara diikat oleh peraturan yang mengharuskan mereka memberikan kontribusi maksimal terhadap proses pembangunan bangsa. Di dalam UU No. 43/1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pasal 3 menjelaskan bahwa kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Lebih lanjut di dalam pasal 8 dijelaskan pula bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil wajib mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur aparatur negara dan abdi masyarakat yang harus setia dan taat di dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah dan pelaksana pembangunan, yang memiliki wibawa, berdaya guna, berkualitas dan sadar akan tanggung jawabnya.

Bertitik tolak dari uraian-uraian tersebut di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah disiplin kerja tersebut yang dikaitkan dengan masalah kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu penulis memilih judul penelitian ini adalah : *"Hubungan Antara Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.*

Sementara itu Hatta (1979; 6) mengatakan bahwa masalah adalah kewajiban atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas dengan melihatnya saja melainkan kita ingin mengetahuinya lebih dalam. Masalah berhubungan dengan ilmu, masalah menimbulkan soal yang harus diterangkan oleh ilmu sebagaimana duduknya dan apa sebabnya. Dalam lapangan ilmu sebagai usaha yang sistematis untuk memperoleh pengetahuan, masalah adalah rintangan kesulitan yang dihadapi manusia antara keingintahuan.

Berdasarkan konsep-konsep tentang masalah tersebut di atas, maka dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa untuk mencapai suatu tujuan banyak rintangan-rintangan yang harus dilalui, rintangan tersebut dirasakan sebagai masalah yang menuntut suatu pemecahan atau penyelesaian yang tuntas. Ini harus didukung dengan dasar-dasar metodologi terutama dalam ilmu pengetahuan. Dengan latar belakang serta permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : *"Apakah terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.?"*

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu yang terdiri dari beberapa tahap dan saling berhubungan antara satu masalah dengan masalah lainnya. Cara yang paling efektif dan relatif obyektif untuk memecahkan suatu masalah secara ilmiah adalah dengan melakukan penelitian terhadap masalah atau gejala yang timbul dari masalah tersebut.

Sudah menjadi ketentuan umum bahwa setiap kegiatan atau penelitian yang dilakukan oleh seseorang pasti mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, tanpa adanya

tujuan adalah mustahil penelitian tersebut dilakukan. Begitu pula halnya dengan penelitian ini.

Untuk mengarahkan tujuan dari penelitian ini akan penulis sajikan beberapa pendapat dari para ahli, menurut Sutrisno Hadi (1984; 12) penelitian pada umumnya untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Menemukan berarti berusaha untuk mengisi kekosongan atau kekurangan. Mengembangkan berarti memperluas dan menggali lebih dalam apa yang sudah ada atau masih diragukan kebenarannya.

Kemudian Tampubolon (1974) menjelaskan bahwa tujuan studi lapangan adalah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri menghadapi persoalan-persoalan yang konkrit dalam lapangan studinya, hal mana sangat diperlukan bagi jabatannya mendatang.

Berpijak pada pendapat tersebut, maka penulis mengemukakan beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pegawai.
2. Untuk membuktikan atau menguji hipotesis penelitian yang merupakan landasan dalam pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk ke dalam jenis penelitian verifikatif (causalitas) yaitu suatu penelitian untuk mencari hubungan sebab akibat antara independen variabel dengan dependen variabel, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipotesis penelitian.

### Populasi, Sampling dan Sampel

Sebelum penulis mengemukakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi yang Sebelum penulis mengemukakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi yang ada di lokasi penelitian, terlebih dahulu akan dipaparkan pengertian dari populasi dan sampel. **Sutrisno Hadi (1987; 70)** mengemukakan bahwa populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Sementara itu sebagian individu yang diselidiki disebut dengan sampel atau contoh.

**Winarno Surachmad (1978; 54)** mengatakan bahwa karena tidak memungkinkan penyelidikan secara langsung menyelidiki segenap populasi padahal tujuan penyelidikan adalah menemukan generalisasi yang berlangsung secara umum, maka seringkali penyelidikan terpaksa mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sampel yang dapat dipandang representatif terhadap populasi itu. Dari kedua pendapat tersebut di atas maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari satuan universe yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari satuan universe dari obyek penelitian itu.

Dengan berpedoman pada uraian di atas dan mengingat jumlah populasi yang ada di lokasi penelitian relatif tidak banyak, maka penelitian ini tidak menggunakan sampel, melainkan menggunakan metode sensus, yaitu sebanyak 20 orang pegawai seluruhnya dijadikan sebagai responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis mempergunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Riset Kepustakaan*, disini penulis mengadakan penelaahan kepustakaan guna mendapatkan informasi ilmiah berupa teori dan konsep yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
2. *Riset Lapangan*, disini penulis mengadakan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan dimana obyek penelitian berada. Untuk penelitian lapangan ini penulis melakukannya dengan beberapa metode, yaitu :

#### a. Observasi

Yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala subyek yang diselidiki. Dalam observasi ini penulis menggunakan observasi partisipan, artinya penulis tidak mengambil jarak dengan subyek yang diselidiki, melainkan merupakan bagian dari subyek yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan agar data dan informasi yang diperoleh lebih valid adanya.

#### b. Interview

Interview atau wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab kepada responden, dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan kepada tujuan penelitian.

#### c. Angket

Disini penulis membuat angket/daftar pertanyaan dan menyebarkannya kepada seluruh responden yang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah metode analisis *Koefisien Korelasi Product Moment* (pearson). Untuk mengujin tingkat korelasi antara independen variabel dengan dependen variabel digunakan tabel harga-harga kritis  $r_s$  Koefisien Korelasi Product Moment (Pearson), pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Cara pengambilan keputusan dengan menggunakan metode ini adalah jika harga  $r_s$  empiris (hitung) lebih besar daripada harga-harga kritis  $r_s$  teoritis (tabel), maka berarti terdapat hubungan yang signifikan antara independen variabel dan dependen variabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika  $r_s$  empiris lebih kecil daripada harga-harga kritis  $r_s$  teoritis maka hubungan yang terjadi tidak signifikan.

Sedangkan untuk kepentingan pengujian hipotesis penelitian, maka penulis menggunakan uji-t sebagai perangkatnya. Pada tahapan ini  $r_s$  empiris yang dihasilkan diuji dengan uji-t. Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 5% dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - 2$ . Dengan hipotesis :  $H_a$  diterima,

apabila  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  table, yang berarti hubungan kedua variabel signifikan (mempunyai keberartian).  $H_0$  diterima, apabila  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  table, yang berarti hubungan kedua variabel tidak signifikan (tidak mempunyai keberartian). Semua perhitungan di dalam analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi program SPSS 15.0 for Windows.

## Hasil Penelitian

### Hasil Penelitian

#### Disiplin Kerja

Sebagaimana telah penulis kemukakan pada bagian terdahulu bahwa untuk variabel disiplin kerja pegawai, penulis menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1. Tingkat Kehadiran Pegawai
2. Semangat Kerja Pegawai
3. Kerjasama Pegawai

Berikut ini penulis akan mengemukakan data yang berhasil dihimpun di lapangan dari masing-masing indikator tersebut di atas.

#### Tingkat Kehadiran Pegawai

Tingkat kehadiran atau sering pula disebut dengan tingkat absensi pegawai merupakan salah satu indikator yang seringkali menjadi acuan di dalam mengukur tingkat kedisiplinan pegawai. Tingkat kehadiran merupakan indikator yang cukup penting karena dari sinilah akan tergambar bagaimana komitmen seorang pegawai terhadap tugas-tugasnya. Oleh sebab itu tingkat kehadiran menjadi alat ukur yang selalu dijadikan acuan di dalam mengukur tingkat kedisiplinan.

Data yang berhasil penulis himpun di lapangan, berdasarkan angket yang telah dibagikan kepada responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1 Jawaban Responden Tentang Indikator Tingkat Kehadiran**

No. Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
	A	B	C	
1.1	20 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)
1.2	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
1.3	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas bahwa untuk pertanyaan nomor 1.1, yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk jam kerja, 20 orang atau 100% menjawab jawaban tepat waktu. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 1.2, yaitu ketidakhadiran pegawai tanpa pemberitahuan kepada pimpinan, ada 15 orang responden atau 75% yang memberikan jawaban tidak pernah dan 5 orang responden atau 25% yang memberikan

jawaban kadang-kadang. Dan untuk pertanyaan 1.3, yang berkaitan dengan apakah para pegawai pernah meninggalkan jam kantor tanpa izin dari atasan, 15 orang responden atau 75% menjawab jawaban tidak pernah dan 5 orang responden atau 25% menjawab jawaban kadang-kadang.

### Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan salah satu hal yang sangat penting di dalam membentuk kedisiplinan di tempat kerja. Dengan semangat kerja yang tinggi diharapkan seluruh pegawai mempunyai tanggung jawab yang tinggi pula terhadap pelaksanaan tugas-tugas mereka. Oleh sebab itu dengan adanya rasa tanggung jawab yang tinggi akan mewujudkan tingkat kedisiplinan yang tinggi pula. Pegawai yang disiplin mempunyai kecenderungan untuk selalu bersemangat di dalam pekerjaannya, mereka menganggap bahwa tugas yang mereka emban merupakan sesuatu hal yang memang seharusnya mereka lakukan. Oleh sebab itu mereka harus tetap bersemangat di dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka.

Data yang berhasil penulis himpun di dalam penelitian ini dapat kita lihat pada sajian tabel berikut ini:

**Tabel 2 Jawaban Responden Tentang Indikator Semangat Kerja**

No. Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
	A	B	C	
2.1	20 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)
2.2	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2.3	10 (50%)	10 (50%)	0 (0%)	20 (100%)

Dari data yang tercantum pada tabel tersebut di atas nampak jelas bahwa untuk pertanyaan nomor 2.1, yang berkaitan dengan kegairahan di dalam bekerja, 20 orang atau 100% menjawab jawaban bergairah. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 2.2, yang berkaitan dengan apakah suasana kerja cukup mendukung untuk membangkitkan semangat kerja, ada 17 orang responden atau 85% yang memberikan jawaban sangat mendukung dan 3 orang responden atau 15% yang memberikan jawaban cukup mendukung. Dan untuk pertanyaan 3.3, yang berkaitan dengan sikap pimpinan dalam meningkatkan semangat kerja pegawai, 10 orang responden atau 50% menjawab jawaban sangat baik dan 10 orang responden atau 50% menjawab jawaban cukup baik.

### Kerjasama

Tingkat kerjasama merupakan indikator yang juga cukup penting di dalam mengukur tingkat kedisiplinan pegawai. Setiap pekerjaan memerlukan kerjasama dengan seluruh unsur yang ada di dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu *teamwork* merupakan salah satu penunjang dalam efektivitas pelaksanaan sebuah pekerjaan. Tanpa kerjasama akan sulit memupun kebersamaan dan kedisiplinan diantara para pegawai.

Data mengenai indikator tingkat kerjasama pegawai ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan di bawah ini.

**Tabel 3 Jawaban Responden Tentang Indikator Kerjasama**

No. Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
	A	B	C	
3.1	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
3.2	8 (40%)	12 (60%)	0 (0%)	20 (100%)
3.3	14 (70%)	6 (30%)	0 (0%)	20 (100%)

Berdasarkan data yang telah disajikan pada tabel tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 3.1, yang berkaitan dengan kesediaan memberikan bantuan kepada rekan sekerja jika mengalami kesulitan dalam tugas mereka 16 orang atau 80% menjawab jawaban bersedia dan 4 orang responden atau 20% menjawab jawaban kadang-kadang. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 3.2, yang berkaitan dengan suasana kerja di kantor, ada 8 orang responden atau 40% yang memberikan jawaban baik dan 12 orang responden atau 60% yang memberikan jawaban cukup baik. Dan untuk pertanyaan 3.3, yang berkaitan dengan koordinasi dengan rekan sekerja dalam pelaksanaan tugas, 14 orang responden atau 70% menjawab jawaban selalu berkoordinasi dan 6 orang responden atau 30% menjawab jawaban kadang-kadang.

### Kualitas Pelayanan

Seperti telah diuraikan pada bagian terdahulu bahwa untuk mengukur variabel kepemimpinan ini penulis menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan;
2. Kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan dan
3. Ketepatan waktu pelayanan

Masing-masing indikator tersebut terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan di dalam angket. Berikut akan disajikan data yang berhasil dihimpun di lapangan untuk masing-masing indikator kepemimpinan.

#### Kesederhanaan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan ini, maka dapat dilihat data yang disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4 Jawaban Responden Tentang Indikator Kesederhanaan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan**

No. Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
	A	B	C	
4.1	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
4.2	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
4.3	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 4.1 yang berkaitan dengan pemahaman para pegawai terhadap prosedur dan tata cara pelayanan, 15 orang responden atau 75% mengatakan memahami dan 5 orang responden atau 25% cukup memahami. Kemudian pertanyaan nomor 4.2 yang berkaitan dengan kesediaan para pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang prosedur dan tata cara pelayanan, ada 15 orang atau 75% menjawab jawaban bersedia dan 5 orang responden atau 25% menjawab jawaban kadang-kadang. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 4.3, yang berkaitan dengan kesederhanaan prosedur dan tata carapelayanan, ada 17 orang responden atau 85% yang memberikan jawaban sederhana dan 3 orang responden atau 15% yang memberikan jawaban cukup sederhana.

#### Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat memerlukan kejelasan agar tidak timbul mispersepsi di kalangan masyarakat. Oleh sebab itu seluruh mekanisme prosedur dan tata cara pelayanan harus jelas agar masyarakat merasa lebih pasti di dalam menerima pelayanan.

Data mengenai indikator kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini.

**Tabel 5 Jawaban Responden Tentang Indikator Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan**

No. Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
	A	B	C	
5.1	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
5.2	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
5.3	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 5.1, yang berkaitan dengan kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan, 16 orang atau 80% menjawab jawaban jelas dan 4 orang responden atau 20% menjawab jawaban cukup jelas. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 5.2, yang berkaitan dengan

pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan tata cara pelayanan, ada 18 orang responden atau 90% yang memberikan jawaban memahami dan 2 orang responden atau 10% yang memberikan jawaban cukup memahami. Dan untuk pertanyaan 5.3, yang berkaitan dengan transparansi di dalam prosedur dan tata cara pelayanan, 15 orang responden atau 75% menjawab jawaban transparan dan 5 orang responden atau 25% menjawab jawaban cukup transparan.

#### Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan memegang peranan yang juga cukup penting di dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan tingkat ketepatan waktu yang tinggi akan membawa kepuasan bagi masyarakat yang di layani. Data yang berhasil dihimpun dalam penelitian mengenai indikator ketepatan waktu pelayanan ini dapat dilihat pada sajian tabel berikut ini.

**Tabel 6 Jawaban Responden Tentang Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan**

No. Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
	A	B	C	
6.1	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
6.2	11 (55%)	9 (45%)	0 (0%)	20 (100%)
6.3	8 (40%)	12 (60%)	0 (0%)	20 (100%)

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 6.1, yang berkaitan dengan ketepatan waktu secara umum di dalam proses pelayanan, 18 orang atau 90% menjawab jawaban tepat waktu dan 2 orang responden atau 10% menjawab jawaban kadang-kadang. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 6.2, yang berkaitan dengan pemahaman para pegawai akan pentingnya ketepatan waktu di dalam memberikan pelayanan, ada 11 orang responden atau 55% yang memberikan jawaban memahami dan 9 orang responden atau 45% yang memberikan jawaban cukup memahami. Dan untuk pertanyaan 6.3, yang berkaitan dengan apakah masyarakat yang dilayani menuntut ketepatan waktu di dalam proses pelayanan, 8 orang responden atau 40% menjawab jawaban menuntut dan 12 orang responden atau 60% menjawab jawaban kadang-kadang.

#### Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Untuk kepentingan analisis data ini maka penulis menggunakan alat analisis statistik *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)*. Seperti telah dikemukakan pada bab terdahulu rumusan *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana :

- r : Koefisien Korelasi
- $\Sigma$  : Sigma (Jumlah)
- x : Independen Variabel
- y : Dependen Variabel
- n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows. Hasil analisis korelasi tersebut di atas disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 7 Hasil Analisis Korelasi Product Moment (Pearson)**

		Kepemimpinan	Disiplin
Disiplin	Pearson		
	Correlation	1	.587(**)
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	20	20
Kualitas Pelayanan	Pearson		
	Correlation	.587(**)	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	20	20

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, maka diperoleh  $r_{hit} = 0,587$ , ini berarti bahwa hasil tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis dari koefisien korelasi Product Moment (Pearson) untuk  $n = 20$  pada tingkat signifikansi 5%, yaitu 0,444. atau dapat dikatakan pula bahwa  $r_{hit} = 0,587 > r_{tab} = 0,444$ . Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan.

Sementara itu jika hasil tersebut dibandingkan dengan tabel Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Product Moment, sebagaimana dimuat pada Bab III, maka hasil perhitungan tersebut berada pada interval 0,40 – 0,599, yang berarti terdapat hubungan yang sedang antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan.

### Pengujian Hipotesis

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dan menguji hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini, maka digunakan alat uji *t-student* atau yang sering pula disebut dengan *uji-t*, yang rumusnya adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana :

t : Uji-t

r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

Perhitungan untuk uji-t ini pun dilakukan dengan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows, yaitu dengan menggunakan formulasi dari regresi sederhana yang hasil perhitungannya disajikan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		B	Std. Error
1	(Constant)	1.706	5.688			.300	.766
	X	.876	.209	.587		4.183	.000

a Dependent Variable: Disiplin

Dari hasil perhitungan yang disajikan di dalam tabel tersebut di atas terlihat bahwa hasil uji-t adalah sebesar 4,183. Ini berarti dapat pula dikatakan bahwa  $t_{hit} = 4,183$ , hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga kritis t-student ternyata lebih besar, yaitu  $t_{hit} = 4,183 > t_{tab} = 1,734$  pada tingkat signifikansi 0,05 untuk  $n - 2 = 18$  ( $20 - 2 = 18$ ). Ini berarti bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Disiplin kerja adalah ketaatan dan kesetiaan pegawai terhadap semua peraturan-peraturan, norma-norma, instruksi-instruksi dan perintah-perintah dari atasan yang dilakukan dengan penuh pengabdian. Sementara itu Kualitas Pelayanan Pegawai adalah merupakan tugas yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk memberikan pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik.
2. Dari hasil analisis data diketahui bahwa koefisien korelasi Product Moment yang dihasilkan adalah  $r = 0,587$ . Berdasarkan hasil analisis tersebut, jelas terlihat bahwa variabel disiplin kerja mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai r empiris (hitung) dengan nilai r teoritis (tabel) pada tabel harga-harga kritis untuk r product moment, yaitu  $r_{(hit)} = 0,587 > r_{(tab)} = 0,444$  pada tingkat signifikansi 0,05 untuk  $n = 20$ . Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan.

3. Berdasarkan hasil perhitungan yang dibuat untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t, di dapat hasil  $t_{(hit)} = 4,183$ , hasil perhitungan tersebut memperlihatkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang terdapat pada tabel harga-harga kritis student-t untuk  $n-2$  pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu  $t_{(hit)} = 4,183 > t_{(tab)} = 1,734$ . Ini berarti bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.

## Daftar Pustaka

- Alex S. Nitisemito. 1986. *Management Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Alfred R. Lateiner. 1984. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*, Aksara Baru, Jakarta.
- A.S. Moenir. 1985. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- H. Siagian. 1985. *Management Suatu Pengantar*, Alumni, Bandung.
- James Menzies Black. 1984. *Management dan Supervisor*, PT. Pustaka Binaman, Jakarta.
- J. Vredenburg. 1984. *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Koentjaraningrat. 1982. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Komaruddin. 1984. *Kamus Riset*, Angkasa, Bandung.
- Kartini Kartono. 1984. *Pengantar Metodologi Research*, Alumni, Bandung.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 1985. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mukijat, 1987. *Managemen Kepegawaian/Personel Management*. Jakarta: Alumni.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1999. *Teori Budaya Organisasi*, Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (kybernology)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)*, Jilid 1 dan 2, Rineka Cipta, Jakarta.

- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi*, Penerjemah Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Panglaykim dan Hazil Tanzil. 1985. *Management Suatu Pengantar*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pariata Westra. 1984. *Ensiklopedi Administrasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Saefullah, A. Djadja. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, Dalam Jurnal Publik Volume Nomor 1, Bandung : UNPAD.
- Soerjono Soekanto. 1984. *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Sutrisno Hadi. 1987. *Metodologi Research*, Jilid I, Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 1987. *Metodologi Research*, Jilid II, Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian. 1985. *Peranan Staf Dalam Management*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Soekarno K. 1984. *Dasar-Dasar Management*, Penerbit Miswar, Jakarta.
- Soewarno Handayani. 1984. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Sudjana. 1986. *Metode Statistik*, Tarsito, Bandung.
- Sidney Siegel. 1985. *Statistik Non Parametrik*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi.
- Winarno Surachmad. 1984. *Dasar-Dasar dan Teknik Research*, Tarsito, Bandung.