

DISIPLIN KERJA APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Muliani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

muliani43151007g1@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Disiplin Kerja Aparatur Sipil1 Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.339 yang terdiri dari 35 orang pegawai negeri sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dan masyarakat yang melakukan pelayanan 1.304 selama satu bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan hasil 93,05 dibulatkan menjadi 93 responden, diambil berdasarkan teknik Purposive Sampling. Tipe penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji validitas, Uji reabilitas dengan menggunakan SPSS 16.0 dan Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dari olah kuesioner diperoleh rekapitulasi dari variabel disiplin kerja aparatur sipil negara (X) didapatkan rata-rata persentase sebesar 65% termasuk dalam kategori "Baik". Rekapitulasi dari variabel kualitas pelayanan public (Y) sebesar 67% termasuk dalam kategori "Baik". Berdasarkan hasil Model Summary diketahui pengaruh Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 38,7% termasuk dalam kategori "Kurang Berpengaruh". Berdasarkan dari hasil analisis regresi sederhana yaitu $7,652 > 1,986$ maka diketahui bahwa disiplin kerja aparatur sipil negara berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Disiplin dan Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study is to find out the Work Discipline of the State Civil Apparatus Against the Quality of Public Services at the Sidenreng Rappang District Population and Civil Registry Office. The population in this study was 1.339 consisting of 35 civil servants in the office of the population and the district civil registry and the people who served 1.304 for one month. The sampling technique uses the Slovin formula with 93.05 results rounded up to 93 respondents, taken based on Purposive Sampling techniques. This type of research is quantitative descriptive. Data collection techniques used in this study were observation, questionnaire, literature study and secondary data. The data analysis technique used is validity test, reliability test using SPSS 16.0 and Likert Scale. Based on the results of the research from if the questionnaire obtained recapitulation of the work discipline variables of the state civil apparatus (X), obtained an average percentage of 65% is included in the "Good" category. Recapitulation of the variable public service quality (Y) obtained an average percentage of 67% is included in the "Good" category. Based on the results of the Summary Model, it is known that the influence of the Work Discipline of the State Civil Apparatus (X) on the Quality of Public Services (Y) is 38.7% in the "Less Influential" category. Based on the results of a simple regression analysis of $7,652 > 1,986$, it is known that the work discipline of the state civil apparatus influences the quality of public services.

Keywords: Discipline and Public Service

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan aspek pelayanan pokok bagi para aparatur negara, sebagai abdi negara dan juga abdi masyarakat sesuai dengan UUD 1945 alenia ke empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat yaitu, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara). Aparatur Sipil Negara mempunyai peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangun terutama dalam pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal yang di atas penyelenggara negara (ASN) termasuk di dalamnya pegawai negeri sipil, yang seringkali menjadi pembicaraan masyarakat terutama menyangkut pelayanan publik atau pelayanan masyarakat. Hal ini dapat dipahami mengingat bahwa dalam pelayanan masyarakat pegawai negeri sipil adalah sosok penyelenggara dalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk itu aparatur pemerintah diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah merupakan abdi negara dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatannya kepada Pancasila dan undang-undang. Saat ini masyarakat berharap agar mereka dapat semakin efisien dan efektif dalam melayani masyarakat. Harapan tersebut cukup beralasan karena sistem tatanan pemerintahan yang lebih baik diharapkan terjadi seiring pesatnya perkembangan masyarakat dan perubahan lingkungan di tanah air.

Semakin luasnya aspek-aspek pelayanan masyarakat tentu saja diperlukan Sosok aparatur sipil negara yang mempunyai kompetensi yang diindikasikan dari sikap disiplin yang tinggi, kinerja yang baik serta sikap dan perilakunya yang penuh dengan

kesetiaan dan ketaatan kepada negara, bermoral profesional, dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Kinerja Aparatur Sipil Negara adalah suatu hal yang sangat penting khususnya dalam pelayanan publik yang harus diperhatikan dan ditingkatkan dalam organisasi pemerintah untuk menjalankan setiap tugas dan tanggungjawabnya sebagai aparatur pemerintah atau abdi masyarakat.

Disiplin kerja merupakan modal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap Aparatur Sipil Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Disiplin sendiri merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, karena tanpa adanya disiplin, segala kegiatan yang dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini akan mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi. Menurut (Rivai, 2005) terdapat beberapa indikator untuk mengukur disiplin kerja aparatur sipil negara yaitu, kehadiran, ketaatan terhadap peraturan, ketaatan pada standar kerja, tingkat kewaspadaan yang tinggi dan bekerja etis.

Berdasarkan Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil merupakan kesanggupan pegawai negeri sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar akan dijatuhi hukuman disiplin.

PP No 53 Tahun 2010 pasal 3 ayat 11 menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil mempunyai kewajiban untuk masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja. Peraturan pegawai negeri sipil adalah peraturan yang mengatur tentang kewajiban, larangan dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati dan larangan dilanggar oleh pegawai negeri sipil. Perubahan pola pikir, sikap atau pun perilaku pegawai negeri sipil tersebut diharapkan dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Tanggal 22 November 2018 didapat data absensi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan kerja aparatur sipil negara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang masih kurang. Itu dapat dilihat dengan adanya pegawai tidak disiplin terhadap kehadiran yang dibuktikan dari absensi pegawai. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang" dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja aparatur sipil negara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara disiplin kerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

1. Disiplin Kerja

Disiplin nasional aparatur pemerintah merupakan standar keberhasilan tugas pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, oleh karena itu dibutuhkan keteladanan sikap dan perilaku yang melayani dari aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Untuk itu setiap pimpinan selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Menanamkan kedisiplinan tentulah bukan hal yang mudah, selalu banyak hambatan dan permasalahan yang dihadapi karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, disiplin kerja adalah kesanggupan pegawai negeri sipil (PNS) untuk mentaati kewajibannya dan menghindari larangan yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak

ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Sedangkan menurut (Hasibuan, 2006) Disiplin kerja adalah bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati segala peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Sastrohadwiryo, 2003). Menurut (Wirawan, 2009) tujuan disiplin kerja para pegawai, antara lain:

- Memotivasi karyawan untuk mematuhi standar kinerja perusahaan.
- Mempertahankan hubungan saling menghormati antara bawahan terhadap atasan atau sebaliknya.
- Meningkatkan kinerja karyawan.
- Meningkatkan moral, semangat kerja, efektifitas dan efisiensi kerja.
- Meningkatkan kedamaian industrial dan kewargaan organisasi

Menurut (Rivai, 2005) disiplin kerja memiliki beberapa indikator yaitu:

- Kehadiran. Kehadiran merupakan salah satu indikator yang mendasar dalam mengukur tingkat kedisiplinan, dan biasanya pegawai atau karyawan yang memiliki disiplin kerja yang rendah terbiasa terlambat dalam bekerja.
- Ketaatan terhadap peraturan. Karyawan/pegawai yang taat terhadap peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan.
- Ketaatan pada standar kerja. Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanatkan kepadanya.
- Tingkat kewaspadaan tinggi. Pegawai yang memiliki tingkat kewaspadaan yang tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
- Bekerja etis. Beberapa pegawai mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan

salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja pegawai.

2. Aparatur Sipil Negara

Pegawai negeri sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai aparatur sipil negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pegawai aparatur sipil negara (ASN) berperan sebagai perencana pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional terutama dalam aspek pelayanan publik. Oleh karena itu pegawai negeri sipil yang merupakan unsur aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan undang-undang, harus mampu meletakkan kepentingan-kepentingan negara dan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan. Sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Rohman pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Menurut Mahmudi dalam (Sellang, 2016) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

a. *Transparansi* yaitu, pemberian pelayanan publik harus terbuka muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan.

- b. *Akuntabilitas* yaitu, pelayanan publik harus bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. *Kondisional* yaitu, pemberian pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- d. *Partisipatif* yaitu, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak *diskriminatif* yaitu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak boleh membedakan.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Goetsch dan Davis kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Sedangkan menurut Juran dalam (Iskandar, 2008) Kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Menurut (Moenir, 2002) bahwa konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka. Parasuraman, yang ditulis oleh Fandy Tjiptono dalam (Sellang, 2016) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan sebagai indikator yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang

dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. Empati, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan/ masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif yaitu bertujuan untuk menggambarkan permasalahan secara sistematis, faktual, dan aktual yang terjadi dilokasi penelitian dan untuk menjelaskan tentang bagaimana disiplin kerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini adalah 35 orang pegawai negeri sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dan masyarakat yang menerima pelayanan sebanyak 1.304 pada bulan Desember tahun 2018, sedangkan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan memilih orang sebagai sampel yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi Kuesioner studi kepustakaan dan teknik analisis data yang digunakan

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data responden atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah terkumpul dilakukan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.0. hasil analisis berupa statistik deskriptif, uji kualitas data, analisis regresi, analisis koefisien determinasi, sederhana dan uji hipotesis.

1. Definisi Operasional Variabel

a. Disiplin Kerja

- a) Kehadiran yaitu, untuk mengukur kedisiplinan aparatur sipil negara

dalam hal kehadiran dan ketetapan waktu dalam bekerja.

- b) Ketaatan terhadap peraturan yaitu, kemampuan aparatur sipil negara dalam menjalankan suatu tugas berdasarkan aturan kerja yang berlaku.
- c) Ketaatan pada standar kerja yaitu, pertanggung jawaban aparatur sipil negara dalam menyelesaikan tugas yang diamanakan kepadanya.
- d) Tingkat kewaspadaan tinggi yaitu, kehati-hatian dan ketelitian aparatur sipil negara dalam bekerja serta ketetapan waktu dalam menyelesaikan tugas.
- e) Bekerja etis yaitu, sikap aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

b. Kualitas pelayanan publik meliputi indikator

- a) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu fasilitas operasional yang digunakan oleh aparatur sipil negara dalam pelaksanaan tugas.
- b) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu hasrat dan keinginan para aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d) Jaminan (*assurance*), yaitu aparatur sipil negara memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- e) Empati, yaitu aparatur sipil negara melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) pelanggan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Disiplin Kerja

Rekapitulasi tanggapan responden tentang indikator disiplin kerja. Akumulasi hasil rata-rata persentase dari 5 item pertanyaan pada indikator Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (Variabel X) di atas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 65,4%, dibulatkan menjadi 65% dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori "Baik"

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rekapitulasi dari variabel disiplin kerja aparatur sipil negara (X) didapatkan rata-rata persentase sebesar 65% termasuk dalam kategori "Baik". Diukur melalui indikator kehadiran 49%, ketaatan terhadap peraturan 70%, ketaatan pada standar kerja 70%, tingkat kewaspadaan tinggi 72%, dan bekerja etis 66%. Indikator yang paling tinggi kedisiplinannya adalah tingkat kewaspadaan tinggi dan indikator yang paling rendah adalah kehadiran. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja aparatur sipil negara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang mengenai pertanggung jawaban aparatur sipil negara dalam menyelesaikan tugas yang diamanatkan kepadanya telah efektif hanya saja dalam hal kehadiran dan ketetapan waktu dalam bekerja masih perlu ditingkatkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Aparatur Sipil Negara belum sepenuhnya menerapkan kedisiplinan terutama dalam hal kehadiran pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yusmadi 2016) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara yang menunjukkan bahwa Indikator tertinggi dalam disiplin kerja adalah ketaatan terhadap waktu sebesar 151 dengan rata-rata persentase 141,6 yang berarti disiplin kerja aparatur sipil negara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara termasuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat dinyatakan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian (Yusmadi 2016) karena berdasarkan dari lokasi penelitian, jumlah sampel dan teknik pengumpulan data. Lokasi penelitian (Yusmadi 2016) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sedangkan penelitian di lakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan teknik pengumpulan data

adalah observasi, kuesioner, studi kepustakaan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Rekapitulasi tanggapan responden tentang indikator kualitas pelayanan publik. Akumulasi hasil rata-rata persentase dari 5 item pertanyaan pada indikator Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) di atas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 67% jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori "Baik".

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rekapitulasi dari variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 67% termasuk dalam kategori "Baik". Diukur dari indikator bukti langsung (*tangibles*) 79%, kehandalan (*reability*) 70%, daya tanggap (*responsiveness*) 68%, jaminan (*assurance*) 69%, empati 48%. Indikator terendah dalam kualitas pelayanan publik adalah empati dimana di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa aparatur sipil negara membeda-bedakan dalam melayani pelanggan atau masyarakat.

3. Regresi Linear Sederhana

Hasil dari tabel *Model Summary*, Pada bagian ini ditampilkan nilai $R = 0,622$ dan koefisien Determinasi R_{Square} atau (R^2) sebesar 0,387 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau $0,622 \times 0,622 = 0,387 \times 100\% = 38,7\%$), sedangkan sisanya ($100\% - 38,7\% = 61,3\%$) dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan pengertian bahwa untuk mencari besar pengaruh Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara(X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik(Y) dengan ini nilai yang dicari yaitu sebesar 38,7%.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel disiplin kerja aparatur sipil negara (X) didapatkan rata-rata persentase sebesar 65% termasuk dalam kategori "Baik". Diukur melalui indikator kehadiran 49%, ketaatan terhadap peraturan 70%, ketaatan pada standar kerja 70%, tingkat kewaspadaan tinggi 72%, dan bekerja etis 66%.

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 67% termasuk dalam kategori "Baik".

Diukur dari indikator bukti langsung (*tangibles*) 79%, kehandalan (*realibility*) 70%, daya tanggap (*responsiveness*) 68%, jaminan (*assurance*) 69%, empati 48%.

Berdasarkan dari hasil olah kuesioner dari SPSS 16.0 diketahui pengaruh Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 38,7% termasuk dalam kategori “Kurang Berpengaruh”

E. REFERENSI

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arikunto. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. . (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Ed. Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iskandar, I. (2008). *.Pendekatan Kualitatif untuk Pengendalian Kualitas*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sastrohadiwiryono, B. S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.