



**Analisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas  
Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal  
(Studi Kasus Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Lia Nur Amalia**

**NIM : 14030117140074**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lia Nur Amalia

NIM : 14030117140074

Menyatakan dengan sebenar-sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul **“Analisis Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal (Studi Kasus Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)”** adalah hasil penelitian dan pemikiran sendiri. Jika didalamnya terdapat karya orang lain, saya menulis dan mencantumkan sumbernya sesuai aturan penulisan. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan menerima sanksi sesuai ketentuan hukum yang berlaku di Universitas Diponegoro.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Semarang, 25 Februari 2021



Lia Nur Amalia

NIM.14030117140074



**PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal (Studi Kasus Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik).

Nama Penyusun : Lia Nur Amalia

NIM : 14030117140074

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I.

Semarang, 12 Maret 2021

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003



Dekan

Dr. Drs. Hardi Warsno, MTP

NIP. 19640827 199001 1 001

**Dosen Pembimbing :**

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si


(..........)

2. Dra. Dyah Hariani, MM

(..........)

**Dosen Penguji Skripsi :**

1. Dra. Nina Widowati, M.Si

(..........)

2. Dra. Susi Sulandari, M.Si

(..........)

3. Dra. Dyah Hariani, MM

(..........)

## **MOTTO**

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakannya”

-Nabi Muhammad SAW-



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, saya persembahkan untuk :

1. Kepada Allah SWT yang tiada henti memberikan segala rahmat dan kemudahan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tanpa halangan yang berarti.
2. Kedua orang tua saya Ibu Faizah dan Bapak Sugiri, Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga doa yang kalian panjatkan untuk kesuksesan saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, Semoga semua amal baik ibu dan bapak mendapat balasan dunia dan akhirat dari Allah SWT. Aamin Ya Rabbal Alamin. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
3. Untuk Kakakku Elly Hidayati, Ella Tovrikoh, dan Imam Reza Alfarizi. Terima kasih atas segala doa, motivasi, dukungan materi, dan kepercayaan selama ini. Semoga kita dapat selalu menjadi anak yang berbakti pada kedua orang tua, selalu berusaha membanggakan dan membahagiakan kedua orang tua.

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TEGAL (STUDI KASUS:  
PEMBUATAN E-KTP)**

**Lia Nur Amalia, Dra. Susi Sulandari, M.Si., Dra. Dyah Hariani, MM**

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dimaksudkan untuk: (1) Mengetahui Disiplin Kerja di Disdukcapil Kabupaten Tegal; (2) Mengetahui Kemampuan Kerja di Disdukcapil Kabupaten Tegal; (3) Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal; (4) Mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal; (5) Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal.

Metode ini adalah kuantitatif. Populasi berjumlah 48.664. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dan uji hipotesis meliputi uji validitas, reliabilitas, dan uji koefisien determinasi. Teknik analisis data menggunakan koefisien korelasi *Pearson product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Disiplin kerja Disdukcapil Kabupaten Tegal memiliki rata-rata 2,93 kategori Baik; (2) Kemampuan kerja Disdukcapil Kabupaten Tegal memiliki rata-rata 2,97 kategori Baik; (3) Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan hasil korelasi  $0,400 > 0,05$ , dengan sumbangan sebesar 16%; (4) Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal yang ditunjukkan dengan hasil korelasi  $0,325 > 0,05$ , dengan sumbangan sebesar 10,5%; (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan dengan hasil  $0,948 > 0,05$  pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, proporsi disiplin kerja dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 28,7% dan sisanya 71,3% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja.



**ANALYSIS OF THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE AND WORK  
ABILITY ON SERVICE QUALITY IN THE TEGAL REGENCY  
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE (CASE STUDI OF  
MAKING ELECRONIC IDENTITY CARDS**

**Lia Nur Amalia, Dra. Susi Sulandari, M.Si., Dra. Dyah Hariani, MM**

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*This research is intended to: (1) Know Work Discipline in Disdukcapil Tegal Regency; (2) Knowing Work Ability at Disdukcapil Tegal Regency; (3) Knowing the effect of Work Discipline on Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency; (4) Knowing the effect of Work Ability on Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency; (5) Knowing the effect of Work Discipline and Work Ability on Service Quality at Disdukcapil Tegal Regency.*

*This method is quantitative. The population totaled 48,664. The sample in this study amounted to 100 respondents. The sampling technique used accidental sampling technique. Data analysis and hypothesis testing included validity, reliability, and determination coefficient tests. The data analysis technique used the Pearson product moment correlation coefficient. The results of this study indicate that: (1) the work discipline of the Tegal Regency Disdukcapil has an average of 2.93 in the Good category; (2) The work ability of the Disdukcapil of Tegal Regency has an average of 2.97 in the Good category; (3) Work Discipline has an effect on Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency as indicated by the correlation results of  $0.400 > 0.05$ , with a contribution of 16%; (4) Work Ability affects Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency which is indicated by the correlation result of  $0.325 > 0.05$ , with a contribution of 10.5%; (5) There is a positive and significant influence between the variables of work discipline and work ability on service quality with the results of  $0.948 > 0.05$  at the 5% significance level. Based on the calculation of the coefficient of determination, the proportion of work discipline and work ability has an effect on service quality by 28.7% and the remaining 71.3% is influenced by factors not examined in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Work Discipline and Work Ability.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal (Studi Kasus Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua, Ibu Faizah dan Bapak sugiri yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu. Dra. Susi Sulandari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak saran dan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Ibu. Dra. Dyah Hariani, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak saran dan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Ibu. Dra. Nina Widowati, M.Si, selaku Dosen Wali yang memberikan nasihat dan saran dari awal sampai akhir semester ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan ilmu–ilmu bermanfaat selama penulis menjadi mahasiswa.
8. Untuk kakak-kakak yang saya sayangi Elly Hidayati, Ella Tovrikoh, dan Imam Reza Alfarizi yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
9. Keponakanku King Arkharega H.
10. Seseorang yang tersayang yang selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi, memberi do'a, motivasi, dorongan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan Administrasi Publik Angkatan 2017.
12. Seluruh informan yang bersedia memberikan informasi.
13. Semua pihak yang telah membantu memberikan informasi dalam penelitian skripsi ini, dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna

dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Administrasi Publik.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 25 Februari 2021



Lia Nur Amalia

---

NIM.14030117140074

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL.....                               | i        |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....                | ii       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                          | iii      |
| HALAMAN MOTTO .....                              | iv       |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                        | v        |
| HALAMAN ABSTRAK.....                             | vi       |
| HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....                    | vii      |
| KATA PENGANTAR .....                             | viii     |
| DAFTAR ISI.....                                  | xi       |
| DAFTAR TABEL.....                                | xiv      |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xvi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                   | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                         | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                        | 10       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                      | 11       |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                     | 12       |
| 1.5 Kajian Teori .....                           | 13       |
| 1.5.1 Penelitian Terdahulu .....                 | 13       |
| 1.5.2 Kerangka Teori.....                        | 18       |
| 1.5.2.1 Definisi Administrasi Publik.....        | 18       |
| 1.5.2.2 Paradigma Ilmu Administrasi Publik ..... | 20       |
| 1.5.3 Manajemen Publik .....                     | 23       |
| 1.5.4 Kualitas Pelayanan Publik.....             | 25       |
| 1.5.5 Disiplin Kerja .....                       | 31       |
| 1.5.6 Kemampuan Kerja .....                      | 35       |
| 1.5.7 Kerangka Pikir.....                        | 38       |
| 1.6 Hipotesis.....                               | 39       |
| 1.6.1 Hipotesis Minor.....                       | 39       |
| 1.6.2 Hipotesis Mayor .....                      | 39       |
| 1.7 Definisi Konsep.....                         | 41       |
| 1.7.1 Kualitas Pelayanan .....                   | 41       |
| 1.7.2 Disiplin Kerja .....                       | 41       |
| 1.7.3 Kemampuan Kerja .....                      | 41       |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.8 Definisi Operasional.....  | 42        |
| 1.8.1 Kualitas Pelayanan .....   | 42        |
| 1.8.2 Disiplin Kerja .....   | 44        |
| 1.8.3 Kemampuan Kerja .....  | 45        |
| 1.9 Metode Penelitian.....   | 46        |
| 1.9.1 Tipe Penelitian .....  | 46        |
| 1.9.2 Populasi dan Sampel .....  | 48        |
| 1.9.2.1 Populasi .....   | 48        |
| 1.9.2.2 Sampel .....   | 49        |
| 1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....                                     | 49        |
| 1.9.4 Jenis dan Sumber Data .....  | 50        |
| 1.9.4.1 Jenis Data.....  | 50        |
| 1.9.4.2 Sumber Data .....  | 51        |
| 1.9.5 Skala Pengukuran.....  | 51        |
| 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                      | 53        |
| 1.9.7 Instrumen Penelitian.....  | 53        |
| 1.9.8 Teknik Analisis .....  | 54        |
| 1.9.8.1 Koefisien Determinasi .....                                      | 60        |
| 1.9.8.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....                         | 60        |
| <br>   |           |
| <b>BAB II DESKRIPSI DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>                        | <b>63</b> |
| 2.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....                                    | 63        |
| 2.1.1 Sejarah Kabupaten Tegal .....                                      | 63        |
| 2.1.2 Profil Kantor Administrasi Disdukcapil Kabupaten Tegal .....       | 65        |
| 2.1.3 Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Tegal .....                    | 66        |
| 2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Tegal .....           | 67        |
| 2.1.5 Sumber Daya Manusia Disdukcapil Kabupaten Tegal .....              | 69        |
| 2.1.6 Struktur Organisasi .....  | 70        |
| 2.1.7 Pelayanan Umum di Disdukcapil Kabupaten Tegal .....                | 71        |
| 2.1.6.1 Jam Kerja Pelayanan .....  | 71        |
| 2.1.6.2 Jenis Pelayanan.....   | 71        |
| 2.1.6.3 Cara Pembuatan e-KTP .....                                       | 72        |
| 2.1.6.3.1 Syarat Pembuatan e-KTP .....                                   | 73        |
| 2.1.6.3.2 Tata Cara Pendaftaran Antrian Online Untuk Pelayanan .....     | 73        |
| <br>   |           |
| <b>BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN.....</b>           | <b>74</b> |
| 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                 | 74        |
| 3.1.1 Uji Validitas .....  | 74        |
| 3.1.2 Uji Reliabilitas .....   | 77        |
| 3.2 Profil Responden.....  | 77        |
| 3.3 Analisis Statistik Deskriptif .....                                  | 82        |
| 3.3.1 Persepsi Responden Terhadap Layanan di Disdukcapil Kab.Tegal ..... | 82        |
| 3.3.2 Deskripsi Data .....   | 112       |

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 3.4 Uji Hipotesis .....               | 118        |
| 3.5 Koefisien Determinasi .....       | 124        |
| 3.6 Pembahasan Hasil Penelitian ..... | 125        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>           | <b>130</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....                  | 130        |
| 4.2 Saran .....                       | 132        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>           | <b>134</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                  | <b>137</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....                                   | 13 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan e-KTP Tahun 2019.....                              | 48 |
| Tabel 2.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan.....                          | 69 |
| Tabel 2.2 Kondisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/Gol .....                       | 69 |
| Tabel 2.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....              | 70 |
| Tabel 2.4 Jenis Pelayanan .....   | 71 |
| Tabel 3.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....                              | 75 |
| Tabel 3.2 Uji Validitas Disiplin Kerja .....                                  | 76 |
| Tabel 3.3 Uji Validitas Kemampuan Kerja.....                                  | 76 |
| Tabel 3.4 Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....                    | 77 |
| Tabel 3.5 Karakteristik Responden Menurut Desa .....                          | 78 |
| Tabel 3.6 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....                 | 78 |
| Tabel 3.7 Karakteristik Responden Menurut Umur.....                           | 79 |
| Tabel 3.8 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Akhir .....      | 80 |
| Tabel 3.9 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....                     | 81 |
| Tabel 3.10 Karakteristik Responden Menurut Agama.....                         | 81 |
| Tabel 3.11 Tingkat Kenyamanan Tempat Pelayanan di Disdukcapil Kab.Tegal ..... | 82 |
| Tabel 3.12 Tingkat Kemudahan Pelayanan di Disdukcapil Kab.Tegal .....         | 83 |
| Tabel 3.13 Tingkat Kejelasan Pelayanan di Disdukcapil Kab.Tegal.....          | 84 |
| Tabel 3.14 Tingkat Penampilan Pegawai di Disdukcapil Kab.Tegal.....           | 85 |
| Tabel 3.15 Bangunan Kantor Disdukcapil Kab.Tegal .....                        | 86 |
| Tabel 3.16 Tingkat Keadilan Proses Pelayanan di Disdukcapil Kab.Tegal.....    | 87 |
| Tabel 3.17 Tingkat Kecermatan Pegawai di Disdukcapil Kab.Tegal .....          | 88 |
| Tabel 3.18 Tingkat Kecepatan Pegawai Dalam Merespon Pelanggan .....           | 89 |
| Tabel 3.19 Tingkat Ketepatan Waktu Pelayanan di Disdukcapil Kab.Tegal.....    | 90 |
| Tabel 3.20 Tingkat Ketanggapan Pimpinan Disdukcapil Kab.Tegal.....            | 91 |



|  |     |
|--|-----|
| Tabel 3.21 Pegawai Membantu Pelanggan Saat Proses Pelayanan .....          | 92  |
| Tabel 3.22 Tingkat Jaminan Keamanan Dalam Pelayanan.....                   | 93  |
| Tabel 3.23 Tingkat Keramahan Pegawai Disdukcapil Kab.Tegal .....           | 94  |
| Tabel 3.24 Tingkat Kesopanan dan Santun Pegawai Disdukcapil Kab.Tegal..... | 95  |
| Tabel 3.25 Tingkat Pegawai Dalam Menghargai Pelanggan .....                | 96  |
| Tabel 3.26 Tingkat Pegawai Dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan.....         | 97  |
| Tabel 3.27 Tingkat Ketepatan Waktu Pegawai Hadir di Kantor .....           | 98  |
| Tabel 3.28 Pegawai Dalam Menyelesaikan Tugas Kerja.....                    | 99  |
| Tabel 3.29 Tingkat Ketepatan Waktu Pegawai Menyelesaikan Tugas Kerja.....  | 100 |
| Tabel 3.30 Kelengkapan Seragam Pegawai Disdukcapil Kab.Tegal.....          | 101 |
| Tabel 3.31 Penggunaan Tanda Pengenal Pegawai Disdukcapil Kab.Tegal.....    | 102 |
| Tabel 3.32 Pegawai Dalam Merapikan Peralatan Kerja .....                   | 103 |
| Tabel 3.33 Pegawai Dalam Menggunakan Peralatan Kerja.....                  | 104 |
| Tabel 3.34 Tingkat Ketersediaan Pegawai Dalam Menerima Saran/Kritik.....   | 105 |
| Tabel 3.35 Tingkat Keterampilan Pegawai .....                              | 106 |
| Tabel 3.36 Tingkat Pengetahuan Pegawai Terkait Pelayanan .....             | 107 |
| Tabel 3.37 Tingkat Kemampuan Pegawai Terhadap Prosedur Pelayanan .....     | 108 |
| Tabel 3.38 Tingkat Kemampuan Pegawai Menghadapi Pengaduan Pelanggan .....  | 109 |
| Tabel 3.39 Tingkat Pemahaman Pegawai Terkait Informasi Pelanggan .....     | 110 |
| Tabel 3.40 Tingkat Kebijakan Pegawai di Disdukcapil Kab.Tegal .....        | 111 |
| Tabel 3.41 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan .....                           | 112 |
| Tabel 3.42 Rekapitulasi Disiplin Kerja.....                                | 114 |
| Tabel 3.43 Rekapitulasi Kemampuan Kerja .....                              | 116 |
| Tabel 3.44 Uji Hipotesis Minor .....                                       | 119 |
| Tabel 3.45 Uji Hipotesis Minor .....                                       | 121 |
| Tabel 3.46 Uji Kendall W .....   | 123 |
| Tabel 3.47 Koefisien Determinasi.....                                      | 124 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....                                     | 38  |
| Gambar 1.2 Geometrik Hipotesis Minor.....                              | 40  |
| Gambar 1.3 Geometrik Hipotesis Mayor .....                             | 40  |
| Gambar 2.1 Lokasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab.Tegal ..... | 66  |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kab.Tegal.....              | 70  |
| Gambar 3.1 Diagram Batang Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....         | 114 |
| Gambar 3.2. Diagram Batang Rekapitulasi Disiplin Kerja.....            | 116 |
| Gambar 3.3. Diagram Batang Rekapitulasi Kemampuan Kerja .....          | 119 |

