

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teori ilmu administrasi negara/publik memperlihatkan bahwasanya pemerintah hakikatnya melaksanakan dua fungsi pokok yakni fungsi pelayanan dihubungkan pada hakikatnya negara selaku sebuah negara kesejahteraan, dan fungsi pengaturan dihubungkan pada hakikatnya negara modern sebagai suatu negara hukum. Kedua fungsi itu berkaitan pada seluruh segi penghidupan/ kehidupan dalam bernegara, berbangsa, juga bermasyarakat, serta dalam penyelenggaraannya diserahkan pada aparatur pemerintah secara fungsional dan bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Perkembangan lingkungan administrasi publik menciptakan berbagai tuntutan terbaru terhadap pemerintahan selaku yang menyelenggarakan pelayanan publik. Tuntutan-tuntutan baru itu muncul dan berkembang seiring dengan perubahan dan perkembangan serta informasi yang begitu cepat. Fenomena aktual menunjukkan bahwa kebutuhan-kebutuhan publik telah mengalami pergeseran sejalan dengan pergeseran sistem nilai, budaya, teknologi dan ilmu pengetahuan. Pergeseran tersebut, bukan hanya terjadi dalam skala yang terbatas tetapi berlangsung dalam skala yang tidak terbatas, atau disebut sebagai perubahan dalam skala global. Administrasi publik menurut Edward H. Litchfield merupakan studi tentang bagaimana macam-

macam badan pemerintahan diorganisasikan, digerakkan, diperlengkapi dengan tenaganya, dipimpin, serta dibiayai.

Diterapkannya otonomi daerah, menyebabkan ramainya perbincangan terkait pelayanan publik, hal ini dikarenakan pelayanan publik termasuk variabel yang dianggap selaku pengukuran kesuksesan terlaksananya otonomi daerah. Adapun pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dapat berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah tersebut dapat dikatakan berhasil. Hal ini menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun isu lain tentang kualitas pelayanan publik dipicu dengan adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, *New Public Service* (NPS) menjadi paradigma terbaru dari administrasi publik yang meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi. Kenyataannya pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah menerapkan *E-Government* dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien. Salah satu penerapan implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik ialah di bidang administrasi kependudukan dengan penggunaan teknologi dan informasi.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan. Bentuk pelayanan publik dari organisasi pemerintahan, yakni di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Pemerintahan dasarnya sendiri yakni pelayanan pada penduduk. Pemerintahan dibentuk guna melayani masyarakat, bukan melayani diri sendiri, dan mewujudkan keadaan untuk memberi pelayanan yang baik dan profesional. Administrasi kependudukan, memiliki arti selaku serangkaian penertiban ataupun penataan data serta dokumen dengan cara pendaftaran masyarakat, pengelolaan administrasi kependudukan, pendataan sipil, juga penggunaan hasilnya guna pembangunan berbagai sektor serta pelayanan publik.

Menurut UU No.32 Tahun 2004, Perda berusaha terus dalam mendongkrak mutu pelayanan publik, dimana perda diberi diberikan kebebasan dalam menentukan serta merancang bagaimana pelayanan yang masyarakat perlukan. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas guna memenuhi kebutuhannya pelayanan publik yang senada pada aturan undang-undang untuk tiap masyarakat terkait jasa/barang serta pelayanan administratif yang penyelenggara layanan publik sediakan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal menjadi salah satu pelaksanaan layanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bagi warga Kabupaten Tegal. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan

surat pindah. Sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta perceraian, akta kematian, akta kelahiran, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Tegal dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Jumlah penduduk Kabupaten Tegal sebanyak 1.566.587 jiwa dan jumlah keluarga sebanyak 524.392 KK (Sumber data: DKB Semester I Tahun 2019).

Berdasarkan permasalahan di Disdukcapil Kabupaten Tegal, Dalam Rapat Koordinasi persiapan evaluasi reformasi birokrasi dan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP), Bupati Tegal Dra. Umi Azizah menyoroti beberapa Dinas yang dikomplain/keluhan masyarakat melalui aplikasi Lapor Bupati. Keluhan terbanyak pada pelayanan di Disdukcapil, kemudian aduan di Dinas Pekerjaan Umum, terkait infrastruktur, Dinas Lingkungan Hidup, mengenai persampahan, Dinas Perizinan dan Dinas Pariwisata. Menurut Bupati Tegal pelayanan Disdukcapil masih terdapat komplain dari pemohon e-KTP ataupun mengeluhkan lamanya pengurusan, kemudian sulitnya mengakses informasi/melacak status e-ktip, ketidaknyamanan mengurus surat keterangan yang harus diperpanjang enam bulan sekali, ketidakpastian kapan jadinya e-KTP, sehingga beberapa masyarakat beranggapan proses itu mudah apabila melalui calo. Persepsi tersebut sangat kuat melekat dibenak masyarakat. (<https://duasisinews.com/bupati-tegal-soroti-kinerja-disdukcapil/> 6 Agustus 2019).

Bupati Tegal Umi Azizah membenarkan Keluhan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tegal merupakan tertinggi kedua setelah infrastruktur jalan. Keluhan tersebut tercatat pada aplikasi ‘Lapor Bupati’ yang tersedia di playstore untuk android. Bupati Umi tak menampik, pelayanan di kantor tersebut memang kerap antre. Terutama saat membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK) dan Akta. (<https://jateng.tribunnews.com/2019/07/10/bupati-tegal-sebut-keluhan-layanan-di-disdukcapil-terbanyak-kedua> 10 Juli 2019).

Daftar antre (e-KTP) pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Tegal mencapai 136.757 orang. Jumlah tersebut merupakan data dari 31 Desember 2019 hingga 24 Februari 2020. Menurut Kepala Dinas

Dukcapil Kabupaten Tegal Supriyadi menjelaskan data yang terdiri dari surat keterangan (SUKET) dengan jumlah 104.148 orang dan *Print Ready Record* (PRR) atau cetak baru dengan jumlah 32.609 orang. Sampai dengan 19 Februari 2020 Disdukcapil dapat gelontoran blangko e-KTP sebanyak 72.500 keping. Saat ini dalam percetakan e-KTP yang diutamakan yaitu cetak blangko atau cetak baru. Kedua untuk mutasi data atau perubahan data, dan untuk e-KTP yang hilang atau rusak. Untuk Perekaman e-KTP per hari biasa melayani rata-rata antara 150-200 pemohon.

(<https://kumparan.com/panturapost/daftar-tunggu-cetak-e-ktp-di-kabupaten-tegal-sebanyak-136-757-orang-1su4rXaGs0w/full> 24 Februari 2020).

Selain berita, ditemukan keluhan masyarakat pada laman facebook di SLKT (Sisi Lain Kabupaten Tegal), SLKT ini beranggotakan seluruh warga Kabupaten Tegal yang ingin menyampaikan informasi, keluhan dan bantuan. Dalam laman facebook tersebut adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Tegal seperti yang diposting beberapa warga seperti:

Faizin Akhmad “Apa Cuma di Tegal yang membuat KTP Seribet ini?? Dari rumah berangkat pagi hari, lampu masih kedinginan datang ke Dinas belum tentu mendapatkan nomer antrian. Berdiri 2 jam melawan matahari rasanya panas sekali dijidat”.

Octa Itha “Permisi, Ikut tanya, barangkali ada yang tau solusinya. Ceritanya KTP saya hilang, aku mau cetak ulang. Posisinya saya di Jakarta sehingga saya minta tolong adik saya yang dirumah, kata orang Kecamatan harus online. Giliran online tidak bisa-bisa, saya telepon Disdukcapil tidak di angkat-angkat masuknya mailbox terus. Saya sudah email 2 minggu lebih tidak ada tanggapannya, emang susah atau di susah-susah yah kalo mau menghubungi Disdukcapil”.

Berdasarkan berita dan keluhan yang terdapat di laman facebook SLKT tersebut, permasalahan terjadi karena tidak ada kejelasan prosedur pelayanan, ketanggapan dari Disdukcapil dan kemudahan dalam proses pelayanan. Selain itu, permasalahan Disdukcapil Kabupaten Tegal tidak hanya kerap antri tetapi juga karena keterbatasan blangko pembuatan e-KTP semakin lama karena

blangko masih kurang, belum seluruh masyarakat yang sudah melakukan perekaman data bisa langsung mendapatkan fisik e-KTP, masyarakat hanya mendapat surat keterangan pengganti e-KTP. Terbatasnya alat untuk pencetakan menjadi permasalahan yang sangat besar sehingga pembuatan e-KTP semakin lama. Antrian panjang juga dialami oleh masyarakat yang akan membuat KK dan akta. Sarana prasarana seperti tempat menunggu yang kurang memadai membuat masyarakat harus antri berdiri hingga menunggu diluar, hal ini dikarenakan jumlah tempat duduk yang tidak mencukupi dengan jumlah masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Pelayanan publik muncul disebabkan karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat. Pelayanan adalah proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hak agar mendapatkan pelayanan berlaku universal untuk siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang baik, mudah, cepat, lancar dan tidak berbelit-belit. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat luas yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, berdasarkan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sejak dahulu telah ditetapkan bahwa pemerintahan hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai bentuk pemberi layanan kepada masyarakat. Tingkatan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah dapat melaksanakan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi

masyarakat, sehingga dengan demikian akan menentukan sejauh mana pemerintah telah menjalankan perannya sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Faktor disiplin dalam pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting terutama dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disiplin kerja yaitu sebagai alat yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk melakukan komunikasi dengan bawahan agar mereka bersedia untuk merubah perilaku dan upaya dalam meningkatkan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat disiplin tinggi, mereka akan tetap bekerja dengan baik meskipun tanpa pengawasan dari pemimpin dan akan mentaati peraturan dalam lingkungan kerja dengan kesadaran tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan memiliki kualitas kerja yang tinggi, sehingga berdampak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena waktu kerja dimanfaatkan sebaik mungkin dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Disiplin kerja dapat diukur melalui indikator disiplin waktu, disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab.

Kemampuan kerja juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kemampuan merupakan kapasitas individu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Kemampuan kerja pada seseorang menjadi kekuatan pendorong yang dapat mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya. Pegawai yang memiliki kemampuan memadai akan

dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Ketika pegawai memiliki kemampuan kerja yang memadai, maka akan dapat berdampak kepada kualitas yang dicapai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga ketika pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan optimal berdasarkan kemampuan kerja yang dimiliki, maka masyarakat akan menilai bahwa pegawai telah mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Kemampuan kerja dapat diukur melalui indikator kemampuan teknis, kemampuan berinteraksi dan kemampuan konseptual.

Pelaksanaan pelayanan publik sendiri sejalan pada aturan undang-undang yang berlaku termasuk faktor krusial terkait usaha mendorong kualitas pelayanan sebuah lembaga swasta ataupun pemerintah. Kualitas tersebut yaitu keadaan dinamis dimana memiliki keterkaitan hubungan pada jasa, produk, proses, lingkungan, serta manusia yang mana kualitasnya ditetapkan ketika berlangsungnya pemberian layanan publik. Tetapi terdapat beragam kendala, khususnya terkait kontak diantara konsumen serta yang menyediakan layanan, struktur organisasi, prosedur, informasi, ragam layanan, pegawai yang bertugas, rasa tidak percaya masyarakat pada mutu pelayanannya tersebut. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berkaitan pada dipenuhinya apa yang masyarakat harapkan, serta pelayanan dinyatakan mempunyai kualitas baik jika mampu menyajikan jasa/produk sejalan pada apa yang masyarakat butuhkan.

Untuk melihat seberapa jauh kualitasnya pelayanan publik yang aparaturnya berikan, diperlukan kriteria dalam memperlihatkan terkait apakah pemberian pelayanan publik bisa dinyatakan buruk ataupun baik, mempunyai kualitas baik ataukah tidak. Caranya yakni menggunakan *SERVQUAL (Service Quality)* merupakan metode yang bisa dipergunakan instansi pelayanan guna mendongkrak kualitas pelayanannya. Metode tersebut memuat penumbuhan penafsiran terkait kebutuhan pelayanan yang publik rasakan. Berdasarkan hal tersebut kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi ukuran yang sudah ditetapkan selaku sebuah pembakuan layanan secara baik yakni, bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Pemilihan variabel dalam penelitian ini, karena disiplin mencerminkan tanggung jawab seorang individu pada tugasnya. Kondisi tersebut akan terus memacu moral serta realisasi tujuan instansi. Disiplin perlu ditegakkan pada sebuah instansi sebab disiplin kerja yang buruk, akan menyulitkan langkah dalam mencapai tujuannya instansi. Dalam suatu organisasi diperlukan juga kemampuan pegawai, karena sangat dibutuhkan untuk mendorong keahlian pegawai dalam memberi layanan secara baik pada pemohon. Jika pegawai memiliki disiplin dan kemampuan kerja yang tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan akan berkualitas, tetapi sebaliknya jika pegawai memiliki disiplin dan kemampuan kerja yang rendah maka kualitas pelayanan akan buruk dan tidak sesuai dengan standar pelayanan, sehingga disiplin kerja dan kemampuan kerja pegawai sangat penting dalam meningkatkan kualitas

pelayanan terutama pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat. Dari hasil penelitian selain disiplin kerja dan kemampuan kerja ditemukan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu motivasi kerja karena motivasi kerja sangat didalam suatu organisasi untuk mendorong pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, seperti menurut Anoraga (2009) motivasi kerja merupakan sesuatu yang menciptakan semangat kerja. Kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang ikut menentukan baik buruknya kualitas pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait pelayanan publik dengan judul **“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)”** guna untuk melakukan evaluasi kepada pegawai dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal?
2. Bagaimana kemampuan kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal?

4. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal?
5. Apakah disiplin kerja dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kemampuan kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.
5. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.

1.4 Kegunaan penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan suatu usaha untuk menambah pengetahuan bagi penulis tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1

Matriks Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti & Tahun | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|---|--|---|
| 1. | Ira Wulan Rahma, Maalatta, dan Rasyidin Abdullah (2017) | Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Soppeng | Untuk menganalisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. | Penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. Apabila kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai secara simultan bertambah baik, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Soppeng, demikian pula sebaliknya apabila kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai secara simultan mengalami penurunan, maka akan menurunkan pula kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri- |

| | | | | |
|----|---------------------------------|--|--|---|
| | | | | Donri Kabupaten Soppeng. |
| 2. | Agustinus Luhung Nyangun (2017) | Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat | Untuk melihat hubungan atau pengaruh disiplin sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik | Disiplin kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Saat ini kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dituntut untuk lebih baik. Dalam banyak hal harus diakui bahwa kinerja pelayanan publik pemerintah masih buruk. Salah satunya disebabkan oleh budaya aparatur yang kurang disiplin dan sering melanggar aturan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah harus melakukan pengawasan, salah satunya adalah pengawasan eksternal yang dilakukan oleh masyarakat. |
| 3. | Natalia Pesta Hutapea (2018) | Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan | Untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif/kuantitatif. | Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dnas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil <i>Result For Inner Weight</i> yang menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,8937 dengan nilai t sebesar 47,8789 yang |

| | | | | |
|----|----------------------------|---|--|--|
| | | | | mana nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1,96. |
| 4. | Yoes Cristanto (2016) | Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung | Untuk mengetahui permasalahan yaitu rendahnya disiplin kerja pegawai. Hal ini terlihat dari indikator: Ketaatan pada standar kerja yang kurang baik menyebabkan penyelesaian tugas tidak tepat waktu, hasil kerja pegawai kurang sesuai dengan standar dan kualitas kerja yang masih kurang. Masalah tersebut diduga disebabkan karena pimpinan kurang aktif dalam memberikan pengawasan secara langsung kepada pegawai saat bekerja, sehingga pegawai merasa kurang mendapat perhatian, petunjuk, arahan, dan bimbingan | Terdapat "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung". Dan bisa dikatakan terdapat hubungan yang erat yaitu sebesar 78,7% |
| 5. | Agus Wahyu Yudiarso (2015) | Anlisis Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan | Untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada RSM Ahmad Dahlan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan. dan motivasi secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan. |

| | | | | |
|----|--------------------|---|--|--|
| | | Kediri | | |
| 6. | Oni Trianto (2017) | Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pemberdayaan Pemuda Dan Olahraga Nasional (PP-PON) Kementerian Pemuda Dan Olahraga Tahun 2015 | Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional (PP -PON) | Disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan dan secara bersama -sama berpengaruh positif dan signifikan. Kenaikan disiplin kerja 1 satuan meningkatkan kualitas pelayanan 0,063 satuan dan kenaikan motivasi kerja 1 satuan meningkatkan kualitas pelayanan 0,779 satuan. Proporsi pengaruh disiplin dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,1% sedangkan sisanya 64,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ada didalam model regresi linier |
| 7. | Itang (2015) | <i>Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten</i> | Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi PT karyawan yang bekerja untuk kualitas layanan di kantor urusan agama. | Kualitas layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan peningkatan disiplin kerja dan kompetensi karyawan. Dibutuhkan upaya nyata untuk mempertahankan dan meningkatkan disiplin dan kompetensi karyawan bekerja terus menerus. |
| 8. | Sabaria (2015) | Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap | Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh | Hasilnya menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh terhadap |

| | | | | |
|-----|-----------------------|---|---|---|
| | | Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah | kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. | kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dengan angka koefisien korelasi sederhana sebesar 0,955 dengan tingkat hubungan kuat, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, kemampuan aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 91,2% dan sisanya 8,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. |
| 9. | Nur Afifah (2014) | Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang | Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang | Hasilnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan antara kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang sebesar 67,842%. |
| 10. | Jeremy Woosnam (2018) | Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang | Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Semarang | Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai sebesar 69,88% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yaitu sebesar 30,12%. |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada obyek yang akan diteliti. Lokus pada penelitian terdahulu berbeda-beda daerah dan penelitiannya dilakukan lima tahun terakhir, sedangkan pada penelitian ini lokusnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal dan penelitian ini dimulai tahun 2019. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama untuk mengetahui dan menguji hubungan disiplin dan kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan, mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan.

1.5.2 Kerangka Teori

1.5.2.1 Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan koordinasi berbagai usaha kelompok serta perorangan dalam menjalankan ketetapan pemerintahan. Khususnya terkait pekerjaan sehari-harinya pemerintahan.

Dimock, Dimock, & Fox menjelaskan, administrasi publik merupakan suatu proses yang menghasilkan jasa serta barang yang ditujukan guna melayani kebutuhannya konsumen masyarakat. Pengertian itu memandang administrasi publik selaku aktivitas perekonomian, ataupun sejenis bisnis namun dikhususkan guna memproduksi barang pada layanan publik.

Barton & Chappel memandang administrasi publik selaku pekerjaan yang pemerintah laksanakan. Pengertian tersebut menekankan aspek keikutsertaan personel untuk melayani publik.

Menurut Starling, administrasi publik adalah segala hal yang pemerintah capai, ataupun laksanakan sejalan pada hal yang ia janjikan ketika kampanye. Artinya batasan itu memberikan penekanan pada aspek seleksi ketetapan publik serta *the accomplishing side of government*.

Dwight Waldo menjelaskan, administrasi yakni organisasi serta manajemen oleh manusia serta alatnya untuk meraih tujuannya pemerintahan.

Teori Administrasi menjabarkan berbagai usaha guna mengartikan fungsi universal yang dilaksanakan pemimpin serta berbagai asas yang membentuk praktik kepemimpinan secara baik. Henry Fayol (1841-1925) mempergunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu sebuah pendekatan oleh pemimpin atas hingga ke tingkatan pemimpin paling bawah.

Menurut Herbert Simon dalam Pasolong (2011:14) umumnya ada 4 prinsip administrasi meliputi:

- a. Efisiensi administrasi dinaikkan melalui personel kelompok pada sebuah hierarki yang pasti.
- b. Efisiensi administrasi bisa dinaikkan dengan spesialisasi tugas pada kalangan kelompok.
- c. Efisiensi administrasi dinaikkan melalui pengelompokan pekerjaan, guna tujuan pemantauan berdasar pada tempat, langganan, proses, tujuan.

d. Efisiensi administrasi bisa dinaikkan melalui pembatasan jarak pemantauan di tiap organisasi supaya jumlahnya mengecil.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai administrasi publik diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan jasa atau barang yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan guna mencapai tujuan pemerintah.

1.5.2.2 Paradigma Ilmu Administrasi Publik

Nicholas Henry (1985), memaparkan 5 (lima) paradigma administrasi publik yang dipetakan dalam upaya untuk menunjukkan bahwa gagasan administrasi publik sebagai sesuatu yang unik, sintesis lapangan yang relatif baru. Disiplin ilmu ini disusun sebagai suatu pencampuran dari teori organisasi, ilmu manajemen, dan konsep kepentingan umum. Perkembangan fokus dari ilmu administrasi publik menjadi teori organisasi dan ilmu manajemen. Lima Paradigma Administrasi Publik, antara lain :

Paradigma Pertama: Dikotomi Politik dan Administrasi (1990-1926)

Dikotomi politik dalam administrasi menekankan pada lokus dimana seharusnya administrasi publik diletakkan. Menurut pandangan Goodnow dan rekan-rekannya berperan sebagai pemerhati *public administration*, dimana administrasi publik harus berpusat pada birokrasi pemerintah.

Fokus bidang ini terbatas pada masalah-masalah organisasi dan penyusunan anggaran dalam birokrasi pemerintahan, politik dan kebijakan merupakan isi dari ilmu politik. Awal legitimasi konseptual lokus yang berpusat pada definisi lapangan salah satu yaitu; permasalahan yang akan berkembang sebagai akademisi dan praktisi yaitu masalah dikotomi ilmu administrasi dan ilmu politik.

Paradigma Kedua: Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Pada masa lokus administrasi publik ini kurang diperhatikan, sedangkan fokusnya adalah “prinsip-prinsip” manajerial yang dipandang berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan lingkungan budaya. Perbedaan pendapat dari administrasi publik pada 1940-an salah satunya adalah keberatan bahwa politik dan pemerintahan tidak akan pernah bisa dipisahkan. Prinsip-prinsip administrasi secara logis tidak konsisten. Hubungan konseptual secara logis diantara Ilmu Politik dan Administrasi Publik yaitu; proses pembuatan kebijakan publik. Administrasi Publik menentukan isi “kotak hitam” pada proses itu: perumusan kebijakan publik dalam birokrasi publik dan menghubungkannya ke politik. Ilmu politik dianggap mempertimbangkan “Input Dan Output” dari proses itu tekanan dalam politik menghasilkan perubahan politik dan sosial.

Paradigma Ketiga: Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Definisi pada fase ketiga ini sebagian besar merupakan usaha membangun kembali hubungan antara ilmu politik dan administrasi publik. Konsekuensi dari usaha ini adalah untuk “mendefinisikan” bidang

ilmu, setidaknya dalam hal fokus analisis, “keahlian” esensial. Tulisan-tulisan tentang administrasi publik di tahun 1950-an berbicara tentang bidang ini sebagai “penekanan”, sebuah “daerah kepentingan, atau bahkan sebagai sinonim ilmu politik”. Administrasi publik kembali sebagai bagian dari ilmu politik. Pelaksanaan prinsip-prinsip administrasi sangat dipengaruhi dari berbagai macam faktor lingkungan, jadi tidak “*value free*” (bebas nilai).

Paradigma Keempat: Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada masa ini Administrasi Publik tetap menggunakan paradigma ilmu administrasi, dengan mengembangkan pemahaman sosial psikologi, dan analisis sistem sebagai pelengkapannya. Sebagai sebuah paradigma, ilmu administrasi memberikan fokus tapi tidak lokus. Menawarkan teknik yang membutuhkan keahlian dan spesialisasi, tetapi dalam pengaturan kelembagaan bahwa keahlian yang harus diterapkan tidak dapat didefinisikan. Administrasi dalam paradigma adalah administrasi dimana pun ia ditemukan; Fokus lebih difavoritkan daripada lokus. Ilmu administrasi dapat digunakan untuk tujuan apa pun, tidak peduli seberapa bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi. Konsep penentuan dan penerapan kepentingan publik mendefinisikan pilar administrasi publik dan lokus dari bidang yang hanya menerima sedikit jika setiap perhatian hanya dalam konteks ilmu administrasi, hanya sebagai fokus teori

organisasi/ilmu manajemen kurang menyimpan dukungan dalam ilmu politik.

Paradigma Kelima: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Bidang ini kemajuan dalam menggambarkan kemajuan masih kurang, atau urusan publik apa dan “resep untuk kebijakan publik” harus mencakup hal yang relevan dengan administrator publik. Bidang ini tidak muncul untuk penekanan pada keunikan faktor-faktor sosial tertentu untuk sepenuhnya dikembangkan negara sebagai lokus yang tepat. Tahun 1970, tidak ada perkembangan paradigma baru dari administrasi publik.

Paradigma diatas menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir telah terjadi perubahan pada orientasi administrasi publik secara cepat. Dalam administrasi publik telah dikaji berbagai strategi dalam mencermati peran administrasi dibidang pelayanan publik. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta melembagakan praktek-praktek manajemen agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien, dan rasional.

1.5.3 Manajemen Publik

Dimensi manajemen berkaitan pada cara mengaplikasikan berbagai prinsip manajemen. Dimensi ini berpusat terhadap bagaimana menjalankan hal yang sudah ditetapkan dengan berbagai prinsip tertentu. Perkembangan pemahaman mengenai manajemen publik telah mengalami proses yang

dinamis, dari *old publik administration* (OPA) berkembang menjadi *new public management* (NPM) dan saat ini sedang mengalami perkembangan yakni *new public service* (NPS). NPS oleh Denhardt dan Denhardt (2003) merupakan penyempurnaan dari OPA maupun NPM.

Menurut George Terry, manajemen merupakan sebuah langkah khusus dimana mencakup merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi yang dilaksanakan guna menetapkan serta meraih target yang sudah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta lain sebagainya.

Menurut Ralph Davis, manajemen yakni fungsinya tiap pemimpin pemerintah dimana saja dari setiap pimpinan pemerintahan di mana pun adanya.

Ordway Tead menjelaskan, manajemen yakni perangkat serta proses yang membimbing serta mengarahkan aktivitas sebuah organisasi untuk meraih sasaran yang sudah ditetapkannya.

Prajudi menjelaskan, manajemen merupakan pemanfaatan serta pengendalian dari seluruh sumber daya serta faktor menurut sebuah perencanaan, dibutuhkan guna menyelesaikan ataupun mencapai tujuan kerja ataupun prapta tertentu.

Manajemen pelayanan publik yang implementasinya diatur oleh pemerintah. Penyelenggaraan organisasi kegiatan pemerintah, dibutuhkan proses administrasi publik secara benar serta baik sejalan pada aturan yang sudah ditetapkan. Aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat

membutuhkan kedisiplinan dan kemampuan kerja pegawai. Keduanya memiliki pengaruh yang besar dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Apabila disiplin kerja tinggi dan didorong oleh kemampuan dari diri sendiri maka mereka akan bekerja sesuai aturan dan menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas sejalan pada harapan publik.

Berdasarkan pengertian mengenai manajemen publik diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan sebuah proses kegiatan yang menggunakan prinsip-prinsip manajemen guna meraih suatu tujuan kerja melalui pemanfaatan sumber daya manusia.

1.5.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat dapat didefinisikan sebagai melayani ataupun memberikan layanan kebutuhan masyarakat ataupun seseorang yang memiliki keperluan terhadap instansi itu sendiri senada pada tata cara serta peraturan pokok yang sudah ditentukan. Sehingga birokrasi publik mempunyai tanggung jawab serta kewajiban dalam memberi pelayanan secara baik, berkualitas, serta profesional.

Menurut Hayat (2017) pelayanan publik yakni pelayanan yang melayani secara keseluruhan aspek berdasarkan pada yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi keinginannya.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51), Kualitas pelayanan yakni sebuah keadaan dinamis yang berkaitan pada jasa, produk,

manusia, lingkungan, serta proses yang melebihi ataupun memenuhi keinginan.

Menurut Moenir (2015: 40), mengungkapkan apabila pelayanan publik tidak berjalan dengan maksimal disebabkan karena kemampuan pegawai yang tidak memadai. Sehingga akibatnya hasil kerja yang dibebankan kepadanya tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Menurut Payne (1993:p.273), kualitas pelayanan yakni sebuah kapabilitas perusahaan ataupun organisasi guna memenuhi kebutuhan internal serta eksternal pelanggan, serta harapan serta keinginannya konsumen pada sebuah produk serta jasa yang dilakukan secara konsisten dan sesuai prosedur.

John Sviokla (2002:205) menjelaskan, disiplin lembaga untuk memberi layanan merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dari kualitas layanan (Lupiyoadi, 2006). Melalui disiplin secara kuat, pegawai mampu berupaya dalam menangani rintangan pada saat melaksanakan tanggung jawab pada pekerjaan.

Menurut Sudiyati (2013), mayoritas perubahan yang berlangsung terhadap kualitas pelayanan yakni andil dari kemampuan kerja pegawai sebagai pemberi layanan.

Menurut Riduwan (2004:247), peningkatan kualitas pelayanan publik bisa secara memuaskan serta baik terlaksana bila disokong oleh sejumlah faktor diantaranya disiplin kerja dan kemampuan serta keterampilan pegawai aparatur pemerintah.

Manfaat kualitas pelayanan yang dapat berubah bersama era globalisasi yang berkembang, tuntutan publik pada meningkatnya mutu pelayanan publik lebih dirasa krusial dikarenakan publik lebih kritis pada produk jasa yang ia peroleh. Kualitasnya pelayanan dipengaruhi karena kedisiplinan kerja dan kemampuan kerja pegawai itu sendiri, yang berpengaruh pada pelayanan yang diberi. Pelayanan publik dalam hubungannya pada kualitas pelayanan yakni indikator krusial dimana bisa menetapkan berhasilnya dalam memenuhi berbagai aspek dalam layanan publik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono (2011:198), dalam menilai kualitas pelayanan, terdapat 5 (lima) ukuran, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkaitan dengan perlengkapan, daya tarik fasilitas fisik dan material yang digunakan perusahaan. Indikatornya adalah :

- Kemudahan pada proses pelayanan.
- Kenyamanan tempat melaksanakan pelayanan.
- Penggunaan alat bantu pada pelayanan.
- Penampilan pegawai rapi dan bersih
- Bangunan kantor terlihat indah dan bersih

2. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan tanpa membuat kesalahan apapun sesuai dengan waktu yang disepakati.

Indikatornya adalah :

- Kecermatan petugas dalam melayani.
- Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta memberikan jasa secara cepat. Indikatornya adalah:

- Petugas melaksanakan pelayanan secara cermat.
- Petugas melaksanakan pelayanan secara tepat.
- Petugas melaksanakan pelayanan secara cepat.
- Merespons tiap pemohon/pelanggan yang hendak memperoleh pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan karyawan yang bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Indikatornya adalah:

- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Berkaitan dengan perusahaan yang memahami masalah para pelanggannya serta bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan serta memiliki jam operasi yang nyaman. Indikatornya adalah :

- Petugas melayani dengan sikap ramah.
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
- Petugas melayani sesuai kebutuhan pelanggan.

Menurut Wolknis (dalam Tjiptono 2002: 75-76) ada 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. Keadilan dan Kedisiplinan

kedisiplinan dilakukan apabila ada pegawai yang melakukan kesalahan harus mendapatkan sanksi secara adil tanpa pilih kasih.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan disini sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kompetisi individu-individu dengan memberikan motivasi dan semangat dalam memberikan pelayanan publik, karena pelayanan publik bergantung pada peran pemimpin instansi pemerintah.

3. Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan pegawai di bidang pelayanan paling cepat dirasakan pelanggan yang menerima layanan, karena dapat membawa kesan atas baik buruknya pelayanan. Apabila pegawai memiliki kemampuan yang baik maka pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan masyarakat.

4. Penghargaan dan Pengakuan

Dalam pelayanan penghargaan dan pengakuan menjadi aspek penting. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasi yang diakui.

Dalam penelitian ini faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kedisiplinan dan kemampuan. Untuk menciptakan kedisiplinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, diperlukan adanya pemberdayaan terhadap para birokrat kearah penciptaan profesionalisme dan kedisiplinan pegawai melalui prosedur sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Sedangkan, pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan paling cepat dirasakan pelanggan yang menerima layanan, karena dapat membawa kesan atas baik buruknya pelayanan, sehingga pengembangan pegawai harus terus ditingkatkan melalui Pendidikan dan

pelatihan. Penelitian ini memilih disiplin dan kemampuan kerja pegawai sebagai variabel yang akan diteliti, karena jika pegawai memiliki disiplin dan kemampuan kerja yang baik maka kualitas pelayanan yang diberikan akan berkualitas, tetapi sebaliknya jika pegawai memiliki disiplin dan kemampuan kerja yang rendah. Dapat disimpulkan bahwa faktor disiplin dan kemampuan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang/jasa berdasarkan disiplin dan kemampuan pegawai, dimana pemerintah sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Indikator kualitas pelayanan yaitu; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1.5.5 Disiplin Kerja

Disiplin merupakan kesediaan serta kesadaran seorang individu untuk mematuhi seluruh norma sosial serta aturan yang ada. Kesadaran yakni sikap seorang individu dalam mematuhi seluruh aturan dengan sukarela serta menyadari tanggung jawab maupun tugasnya. Permasalahan disiplin ini berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanannya petugas. Implementasi

disiplin pada petugas bisa menciptakan semangatnya untuk menjalankan pekerjaan dimana mampu membuat kualitasnya pelayanan publik dapat tercapai.

Menurut Fathoni (2006:126), Disiplin dapat didefinisikan apabila karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semuanya tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, dan mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Aza Meitha dan Cahyo Sasmito (2016), baiknya tingkat disiplin pegawai mampu menyokong tercapainya pelayanan publik yang bisa memberi kepuasan pada publik. Melalui upaya peningkatan disiplin, kualitas pelayanannya sendiri pun akan mengalami peningkatan lebih.

Menurut Setyaningdyah (2013:145), disiplin kerja adalah kebijakan bergeser individu untuk menjadi diri bertanggung jawab untuk mematuhi peraturan lingkungan (organisasi).

Menurut Alfred R. Lateiner (2002), disiplin kerja yakni sebuah kekuatan yang berkembang selalu ditubuh para pegawai dimana membuatnya bisa memenuhi keputusan serta aturan-aturan yang sudah ditentukan. Pengukuran disiplin kerja sendiri bisa melalui pemanfaatan sarana, ketepatan waktu, kepatuhan pada peraturan instansi, serta tingginya tanggung jawab.

Menurut Harold Kootz dan Cyrill O'Donnel (1980; 617), mengatakan disiplin kerja pegawai mempunyai hubungan dengan kualitas pekerjaan

akan berdampak terhadap ketaatan pada aturan instansi, berbagai kebiasaan serta prosedur sosial yang diakui contohnya yakni kepentingannya pegawai dalam melaporkan hasil pekerjaannya bertepatan di waktu yang seharusnya.

Menurut Robbins (2005), terdapat tiga indikator disiplin kerja, yaitu:

1. Disiplin waktu

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

2. Disiplin peraturan

Peraturan dan tata tertib yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Sehingga dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan memiliki arti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan suatu organisas/perusahaan.

3. Disiplin tanggung jawab

Sebagai wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Seorang karyawan harus memiliki kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Tujuan disiplin kerja para pegawai menurut Hadiwiryo (2003-292) sebagai berikut :

1. Pegawai bisa menjalankan tugasnya secara baik juga bisa memberi layanan secara optimal pada suatu pihak yang mempunyai kepentingan pada instansi sejalan pada bidang pekerjaan yang diberi padanya.
2. Supaya pegawai menaati seluruh kebijakan serta aturan, ketenagakerjaan maupun kebijakan serta aturan instansi yang ada mulai yang tidak tertulis ataupun tertulis juga menjalankan perintahnya manajemen secara baik.
3. Pegawai bisa memberikan produktivitas tinggi untuk jangka waktu panjang ataupun pendek sejalan pada keinginan instansi.
4. pegawai bisa berpartisipasi serta bertindak sejalan pada berbagai norma yang ada dalam instansi.
5. Pegawai memelihara serta mempergunakan prasarana serta sarana jasa maupun barang instansi dengan baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai disiplin kerja diatas, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu kondisi dimana pegawai mematuhi dan mengikuti aturan-aturan organisasi guna mencapai tujuan yang hendak dicapai, dalam pelaksanaannya disiplin kerja yang baik akan mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang ia kerjakan. Indikator disiplin kerja yaitu; disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggungjawab.

1.5.6 Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja memperlihatkan potensinya seseorang dalam menjalankan pekerjaan ataupun tugasnya. Kemampuan individu yakni wujud dari keterampilan serta pengetahuan yang dimilikinya. Karenanya, pegawai dengan kemampuan yang baik bisa menopang teraihnya misi serta visi instansi serta memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan prosedur kepada masyarakat.

Menurut Thoha (2011), kemampuan kerja merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pelatihan, pengalaman atau Pendidikan.

Menurut Kaleta (2006:170) kemampuan kerja merupakan suatu fitur yang kompleks dan tingkat mencerminkan interaksi antara volume dua kegiatan mental dan fisik serta kemampuan fungsional pekerja, kesehatan mereka dan penilaian subjektif dari status mereka dalam kondisi suatu organisasi dan sosial yang diberikan.

Menurut Widodo (2004:51), untuk mengadakan pemerintahan, pelayanan publik, serta pembangunan, dibutuhkan kecakapan serta kemampuan tinggi melalui sejumlah syarat. Karenanya administrasi negara bisa digolongkan selaku profesi, yang mana tidaklah seluruh individu mampu melaksanakannya, kecuali individu dengan latar belakang pendidikan tinggi, mempunyai keahlian, kecakapan, serta pengalaman yang memadai.

Menurut Kreitner & Kinicki (2003), mengatakan bahwa pegawai dengan kemampuan yang sesuai mampu mengerjakan tugasnya secara baik sejalan pada target ataupun waktu yang sudah ditentukan. Kondisi tersebut berlangsung sebab pegawai bisa mempergunakan semua kemampuan miliknya untuk mengerjakan tugasnya. Saat pegawai memiliki kemampuan kerja yang baik, maka mampu berpengaruh pada kualitas yang dicapainya untuk mengerjakan tugas secara optimal, kondisi tersebut membuat masyarakat menilai bahwa pegawai dapat memberi layanan secara optimal.

Menurut Moenir (2014:116), kemampuan merupakan suatu keadaan diri seseorang yang secara penuh memiliki kesungguhan, berdaya dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menciptakan hasil yang optimal.

Indikator kemampuan kerja menurut Roberts R.Katz (dalam Moenir, 2008) sebagai berikut:

1. Kemampuan Teknis

Merupakan pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara, proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja. Indikatornya adalah:

- Tingkat keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor
- Tingkat pengetahuan pegawai terkait tata cara pelayanan yang baik

2. Kemampuan Berinteraksi

Merupakan kemampuan bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

Indikatornya adalah:

- Tingkat kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon
- Tingkat kemampuan pegawai berkomunikasi

3. Kemampuan Konseptual

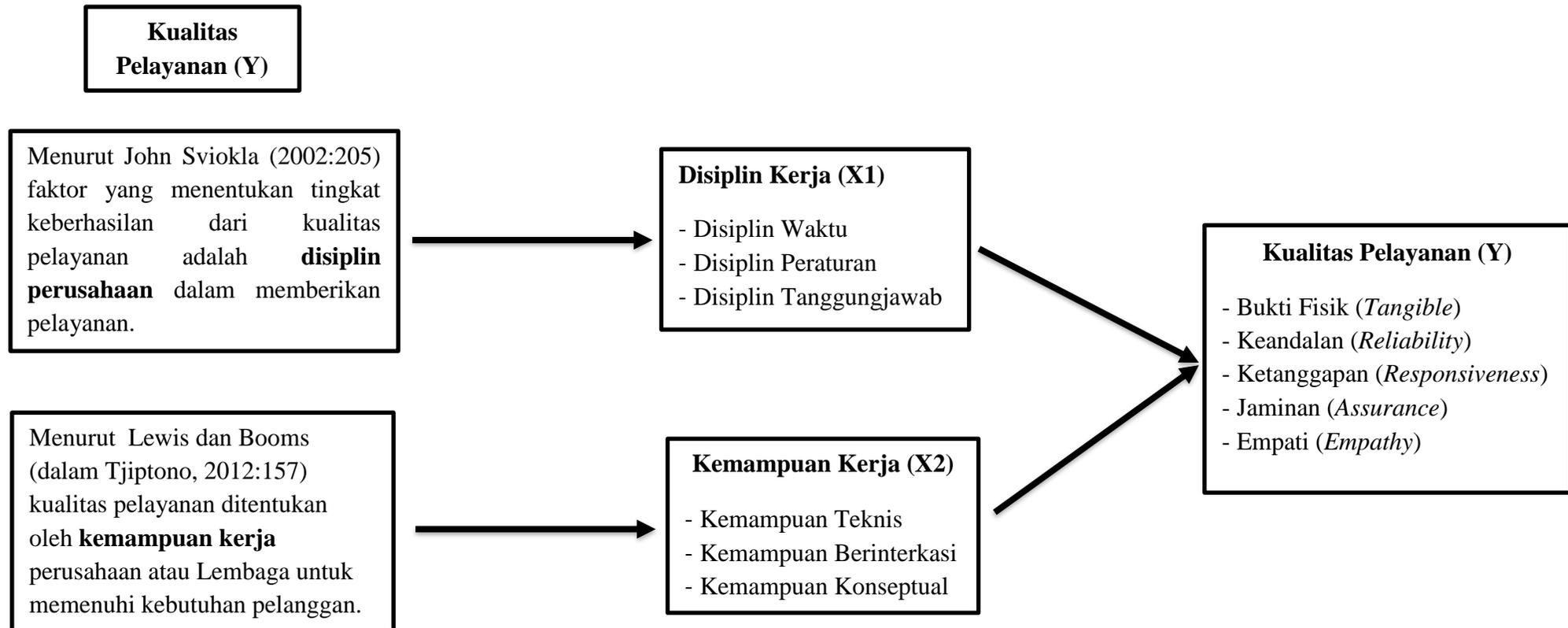
Merupakan kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur tersebut. Indikatornya adalah:

- Tingkat kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi informasi
- Tingkat kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kemampuan kerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas pekerjaan untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi. Indikator kemampuan kerja yaitu; kemampuan teknis, kemampuan berinteraksi dan kemampuan konseptual.

1.5.7 Kerangka Pikir

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

1.6 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh penulis yaitu:

1.6.1 Hipotesis Minor

H_{a1} : Terdapat korelasi antara disiplin kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

H_{o1} : Tidak ada korelasi antara disiplin kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

H_{a2} : Terdapat korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

H_{o2} : Tidak ada korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

1.6.2 Hipotesis Mayor

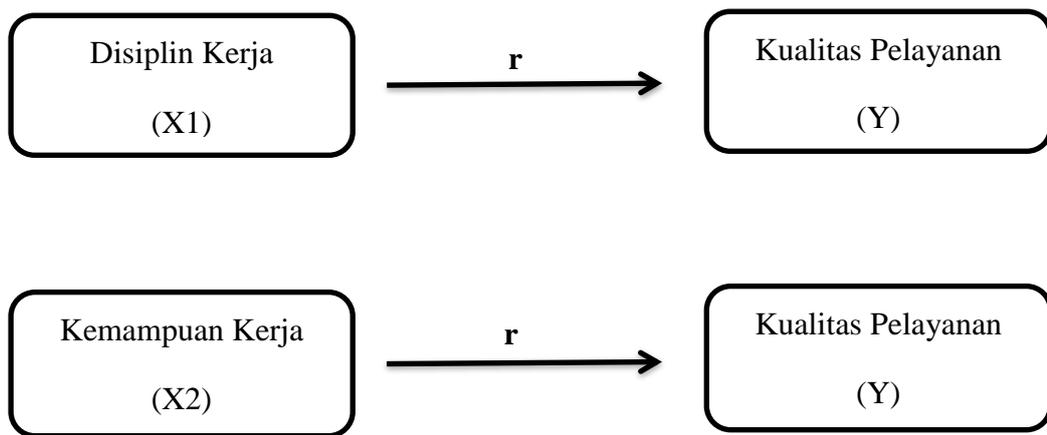
H_{a3} : Terdapat korelasi antara disiplin kerja dan kemampuan kerja pegawai secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan.

H_{o3} : Tidak ada korelasi antara disiplin kerja dan kemampuan kerja pegawai secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan.

Geometrik

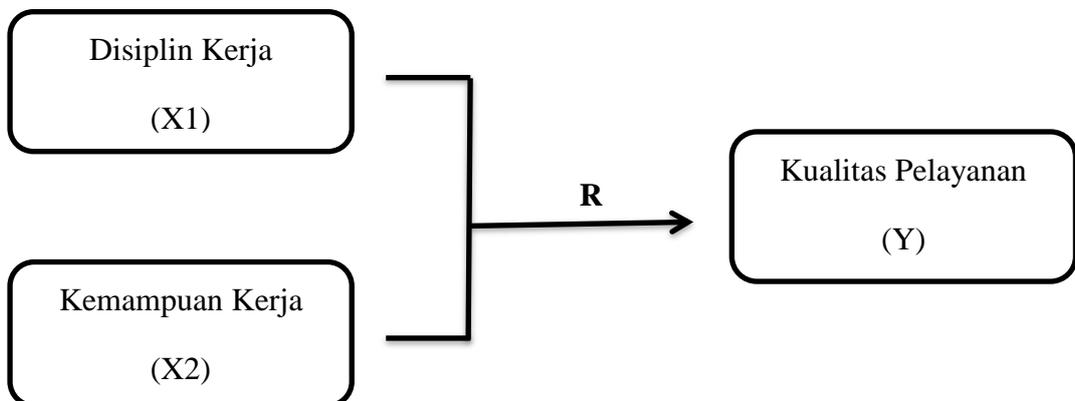
Model Geometrik Hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.2
Geometrik Hipotesis Minor



Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

Gambar 1.3
Geometrik Hipotesis Mayor



Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang/jasa berdasarkan disiplin dan kemampuan pegawai, dimana pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Indikaator kualitas pelayanan yaitu; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

1.7.2 Disiplin Kerja (X1)

Disiplin kerja merupakan suatu kondisi dimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal mengikuti dan mematuhi aturan-aturan organisasi guna mencapai tujuan yang hendak dicapai, dalam pelaksanaannya disiplin kerja yang baik akan mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang ia kerjakan. Indikator disiplin kerja yaitu; disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggungjawab.

1.7.3 Kemampuan Kerja (X2)

Kemampuan kerja merupakan kemampuan individu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam melaksanakan

tugas pekerjaan untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi. Indikator kemampuan kerja yaitu; kemampuan teknis, kemampuan berinteraksi dan kemampuan konseptual.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 Kualitas Pelayanan (Y)

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkaitan dengan perlengkapan, daya tarik fasilitas fisik dan material yang digunakan perusahaan. Indikatornya adalah :

- Kemudahan pada proses pelayanan.
- Kenyamanan tempat melaksanakan pelayanan.
- Penggunaan alat bantu pada pelayanan.
- Penampilan pegawai rapi dan bersih
- Bangunan kantor terlihat indah dan bersih

2. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan tanpa membuat kesalahan apapun sesuai dengan waktu yang disepakati.

Indikatonya adalah :

- Kecermatan petugas dalam melayani.
- Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta memberikan jasa secara cepat. Indikatornya adalah:

- Petugas melaksanakan pelayanan secara cermat.
- Petugas melaksanakan pelayanan secara tepat.
- Petugas melaksanakan pelayanan secara cepat.
- Merespons tiap pemohon/pelanggan yang hendak memperoleh pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan karyawan yang bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Indikatornya adalah:

- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Berkaitan dengan perusahaan yang memahami masalah para pelanggannya serta bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan serta memiliki jam operasi yang nyaman. Indikatornya adalah :

- Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
- Petugas melayani sesuai kebutuhan pelanggan

1.8.2 Disiplin Kerja (X1)

1. Disiplin waktu

Berkaitan dengan sikap atau tingkah laku karyawan yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja, meliputi :

- Kehadiran karyawan
- Kepatuhan karyawan pada jam kerja
- Karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar

2. Disiplin peraturan

Berkaitan dengan peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik, yang meliputi :

- Taat dan patuh terhadap peraturan
- Taat dan patuh terhadap tata tertib yang telah ditetapkan
- Ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan

3. Disiplin tanggungjawab

Berkaitan dengan tanggung jawab karyawan terhadap keberlangsungan perusahaan, yang meliputi :

- Penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya
- Kesanggupan dalam mengerjakan tugas

1.8.3 Kemampuan Kerja (X2)

1. Kemampuan Teknis

Merupakan pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara, proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja. Indikatornya adalah:

- Tingkat keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor
- Tingkat pengetahuan pegawai terkait tata cara pelayanan yang baik

2. Kemampuan Berinteraksi

Merupakan kemampuan bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

Indikatornya adalah:

- Tingkat kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon
- Tingkat kemampuan pegawai berkomunikasi

3. Kemampuan Konseptual

Merupakan kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur tersebut. Indikatornya adalah:

- Tingkat kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi informasi
- Tingkat kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan

1.9 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:2) menjelaskan, metode penelitian yakni langkah ilmiah dalam memperoleh data dengan suatu kegunaan serta tujuan. Penelitian ini dilaksanakan melalui mendeskripsikan objek berupa proses pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal dimana selanjutnya dianalisis serta dibentuk kesimpulannya.

Penelitian ini juga bertujuan menilai pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian secara umum dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Penelitian Eksploratif

Penelitian yang dilaksanakan guna menguji sebuah gejala yang terbilang baru. Bisa dikatakan bahwasanya terdapat sebuah gejala

ataupun fenomena dimana selama tidak pernah dirasakan ataupun diketahui.

2. Penelitian Deskriptif

Penelitian yang dilaksanakan guna memberikan gambaran mendetail terkait sebuah fenomena ataupun gejala. Perolehan akhir penelitian ini berbentuk pola ataupun tipologi terkait gejala terkait.

3. Penelitian Eksplanatori

Penelitian yang dilaksanakan guna mencari penjelasan terkait kenapa sebuah gejala ataupun kejadian berlangsung. Penelitian ini merupakan cerminan akan keterkaitan sebab akibat.

Dalam penelitian ini yang digunakan yaitu tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan sebab akibat serta menguji hipotesa yang telah ditentukan peneliti. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai data yang diperoleh dari lapangan yang dikumpulkan selama proses penelitian untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2009:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berikut populasi dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1.2
Jumlah Pelayanan e-KTP Tahun 2019

| No. | Bulan | Jumlah |
|---------------|-----------|---------------|
| 1. | Januari | 599 |
| 2. | Februari | 583 |
| 3. | Maret | 116 |
| 4. | April | 71 |
| 5. | Mei | 146 |
| 6. | Juni | 650 |
| 7. | Juli | 2.271 |
| 8. | Agustus | 6.269 |
| 9. | September | 8.164 |
| 10. | Oktober | 10.415 |
| 11. | November | 9.025 |
| 12. | Desember | 10.356 |
| Jumlah | | 48.664 |

Sumber : disdukcapil.tegalkab.go.id

Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal tahun 2019 sebanyak 48.664 orang baik pria maupun wanita tanpa membedakan umur.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2009:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini populasi sudah diketahui yaitu 48.664 orang, maka sampel di dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

Rumus pengambilan sampel yaitu rumus Slovin, Umar (2002:131) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian disebabkan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{48.664}{1 + 48.664 (10\%)^2} = 99,7$$

Jadi, besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99,7 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyonno (2009:91) menjelaskan, teknik pengambilan sampel pada dasarnya dikelompokkan dalam:

1. Teknik *probability sampling*

Merupakan teknik sampling yang memberikan kesempatan setara pada populasi guna ditentukan menjadi sampel. Metode tersebut kerap dinamakan sebagai *random sampling*.

2. Teknik *nonprobability sampling*

Adalah teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan/peluang setara pada populasi guna ditetapkan menjadi sampel.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling*, yaitu tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap masyarakat untuk dipilih menjadi sampel di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal, tepatnya menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang ditemui peneliti dalam observasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal. Peneliti mendatangi instansi selama beberapa kali untuk menemui masyarakat yang telah melakukan pelayanan e-KTP di instansi tersebut sebanyak 100 responden.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian jenis data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka.

2. Data kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, data demikian berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau angka.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif (numerik) yaitu data yang berbentuk angka-angka yang empiris, terukur dan teramati.

1.9.4.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dikelompokkan dalam dua jenis sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti sendiri dari subjek langsung. Data primer yang peneliti gunakan hasil dari kuesioner, observasi, serta wawancara.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh peneliti sendiri dari subjek langsung. Data primer yang peneliti gunakan hasil dari kuesioner, observasi, serta wawancara.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran menurut Sugiyono (2009:92) merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai pedoman untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam suatu alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila

digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi dan sikap seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan interval 1–4. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor tertinggi dan untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor terendah. Pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor 1 (sangat tidak baik).
- 2) Untuk jawaban yang kurang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor 2 (tidak baik).
- 3) Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor 3 (baik).
- 4) Untuk jawaban yang sangat mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor 4 (sangat baik).

1.9.6 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui tanya jawab kepada responden secara langsung.

3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, melalui mengamati objek penelitian langsung dari dekat terkait aktivitas yang dilaksanakan.

1.9.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam dimana peneliti pada prinsipnya akan menggunakan alat ukur atau instrumen penelitian secara spesifik terhadap variabel yang akan diteliti.

Penelitian ini menggunakan instrumen pertanyaan, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Menurut tipenya, pertanyaan dalam kuesioner di bagi menjadi dua, yaitu:

1. Pertanyaan terbuka

Pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya.

2. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang mengharapkan jawaban dingkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Tipe kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner tipe pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka diharapkan peneliti dapat memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab setiap pertanyaan dengan bebas tanpa adanya batasan apapun sejalan dengan permasalahan penelitian. Sedangkan pertanyaan tertutup, responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

1.9.8 Teknik Analisis

Menurut Sugiyono (2009:147-148) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam teknik analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam penelitian teknik analisis dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan suatu teknik pengolahan data berbentuk uraian atau gambaran tentang gejala atau fenomena yang ada dan terjadi dalam sebuah penelitian yang berkaitan dengan variabel pembahasan dan kemudian dikaitkan dengan data-data untuk mendapatkan suatu kebenaran.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis data yang menggunakan angka-angka, tabel-tabel tertentu dan perhitungan yang menggunakan metode statistik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu teknik pengolahan data berbentuk uraian tentang gejala atau fenomena yang ada dan terjadi dalam sebuah penelitian, dan analisis kuantitatif yaitu suatu analisis yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian dengan menggunakan perhitungan atau uji statistik dari data yang diperoleh yang berasal dari jawaban kuesioner dan data primer. Kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas sebelum dilakukan penyebaran kepada responden.

Dalam penelitian kuantitatif menggunakan grafik yang merupakan suatu media gambar yang dijadikan sebagai alat untuk menyajikan informasi yang lebih dinamis dan informatif serta menarik. Selain grafik, penelitian kuantitatif juga menggunakan distribusi frekuensi.

Distribusi frekuensi adalah data yang telah diperoleh dari suatu penelitian yang masih berupa data acak yang dapat dibuat menjadi data yang berkelompok, yaitu data yang telah disusun ke dalam kelas-kelas tertentu. Distribusi frekuensi merupakan susunan data menurut kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar (Hasan, 2001).

Kelas interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Rentang (R)} &= \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah} \\ &= 4 - 1 \\ &= 3\end{aligned}$$

$$\text{Interval (I)} = R \div K = \frac{3}{4}$$

- 1) 1 – 1,75 = Kategori “Sangat Tidak Baik”
- 2) 1,76 – 2,50 = Kategori “Tidak Baik”
- 3) 2,51 – 3,25 = Kategori “Baik”
- 4) 3,26 – 4,00 = Kategori “Sangat Baik”

Proses data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut:

1) Koefisien Korelasi Kendall Tau

Korelasi kendall tau digunakan untuk menguji hipotesis minor yaitu hubungan antara variabel dan dipergunakan rumus kendall tau apabila sampelnya lebih dari 10 responden. Rumus koefisien korelasi kendall tau sebagai berikut:

$$t = \frac{S}{\frac{1}{2}N(N-1)}$$

Keterangan :

N = Banyaknya individu yang diurutkan pada x dan y

S = Jumlah skor-skor +1 dan -1 untuk semua pasangan

t = Korelasi kendall tau

Uji signifikansi koefisien korelasi menggunakan rumus z, karena distribusinya menggunakan distribusi normal. Rumusnya sebagai berikut:

$$z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan :

z= Uji signifikan korelasi

τ = Koefisien korelasi kendal tau yang besarnya ($-1 < \tau < 1$)

N= Jumlah responden

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Z, maka dapat diketahui:

1. Apabila $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% berarti signifikan maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% berarti tidak signifikan maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Menurut Sugiyono (2017) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

- 0,199 = Sangat rendah
- 0,20 – 0,399 = Rendah
- 0,40 – 0,599 = Sedang
- 0,60 – 0,799 = Kuat
- 0,80 – 1,000 = Sangat kuat

2) Koefisien Konkordansi Kendall

Konkordansi kendall digunakan untuk menguji hipotesis mayor, yaitu hubungan antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dengan rumus sebagai berikut:

$$w = \frac{S}{\frac{1}{12} K^2 (N^3 - N) - k \sum t}$$

Keterangan :

W = Koefisien Konkordansi Rank Kendall

S = Jumlah kuadrat deviasi

K = Banyaknya himpunan rangking perjenjangan

N = Banyaknya individu

Pengujian taraf signifikan dengan cara memasukan harga W kedalam rumus *Chi Square*, yaitu :

$$x^2 = k (N - 1)W$$

Keterangan :

χ^2 = Test Chi Square

W = Koefisien konkordinasi Kendall

K = Jumlah variabel

N = Banyak individu yang diberi ranking

Hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan harga kritik *Chi Square*. Dengan rumus $db=N-1$, Ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Apabila $X^2_0 > X^2_1$ pada taraf signifikan 1% berarti sangat signifikan, hipotesis diterima.
- 2) Apabila $X^2_0 > X^2_1$ pada taraf signifikan 5% berarti signifikan, hipotesis diterima.
- 3) Apabila $X^2_0 < X^2_1$ pada taraf signifikan 5% berarti tidak signifikan, hipotesis ditolak.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 – 0,199 = Sangat rendah

0,20 – 0,399 = Rendah

0,40-0,599 = Sedang

0,60 – 0,799 = Kuat

0,80 – 1,000 = Sangat Kuat

1.9.8.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipakai untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor lain terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani dapat diketahui dengan mencari koefisien determinasi, yaitu dengan mengkuadratkan dan dinyatakan dalam bentuk :

$$R^2 = r \times 100\%$$

Di mana : R^2 = koefisien determinasi

r = persamaan regresi

Apabila koefisien korelasi dikuadratkan maka akan menjadi koefisien penentu atau koefisien determinasi, artinya penyebab perubahan variabel Y datang dari variabel X sebesar kuadrat koefisien korelasinya. Koefisien penentu menjelaskan besarnya pengaruh nilai suatu variabel (Variabel X) terhadap naik atau turunnya variasi nilai pada variabel lainnya (Variabel Y). Atau untuk mengetahui seberapa besar bentuk persen variabel X dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan variabel Y, dan untuk mengetahui seberapa besar persen dalam faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap variabel Y.

1.9.8.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan dan kevalidan suatu instrumen. Tinggi rendahnya validitas tergantung sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel

yang dimaksud. Uji validitas dilakukan untuk menguji keabsahan setiap butir pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam mengukur variabel. Secara statistik uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total yang diperoleh

N = Jumlah responden

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y

Hasil perhitungan r_{xy} dibandingkan dengan r tabel pada taraf $\alpha=5\%$. Dengan kriteria apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka butir kuesioner valid. Apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir kuesioner tidak valid. Rumus lain dikemukakan oleh Sofyan Siregar (2012:316) yaitu :

(n-2)

Keterangan : n = jumlah sampel

2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas merupakan tingkat kestabilan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala serta menunjukkan

sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dua kali atau bahkan lebih. Pada pengujian realibilitas di penelitian ini menggunakan rumus *Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varian

$\sum \sigma^2 t$ = Varian total

Dalam penelitian ini, peneliti menguji validitas dengan SPSS. Apabila hasil koefisien alpha > taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut realible. Apabila hasil koefisien Alpha < taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak realible.