

**PENGARUH INTEGRITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PEGAWAI NEGERI SIPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNP Sebagai
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**GUSMADINI
2015/15042080**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
Nama : Gusmadini
TM/NIM : 2015/15042080
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 4 Februari 2020

Disetujui oleh:
Pembimbing



Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
NIP. 196304011989031003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada Hari Selasa, Tanggal 4 Februari 2020 Pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Nama : Gusmadini
NIM : 15042080
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 4 Februari 2020

Tim Penguji

Nama

1. Ketua : Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D
2. Anggota : Lince Magristi, S.IP, M.Si
3. Anggota : Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusmadini
NIM/TM : 15042080/2015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 4 Februari 2020

Saya yang menyatakan,



Gusmadini

2015/15042080

ABSTRAK

Gusmadini (15042080) : Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Integritas merupakan konsistensi dalam mempertahankan norma dan nilai-nilai yang diyakini oleh seorang individu. Integritas seorang pegawai negeri sipil merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya komplain terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang masih rendah menandakan integritas seorang pegawai negeri sipil sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar integritas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket dengan jumlah populasi sebanyak 56 orang. Data diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator integritas kejujuran, *self control* dan *self esteem* tergolong dalam kategori cukup baik. Hasil analisis dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan tingkat pengaruh rendah.

Kata Kunci: Integritas, Kualitas Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang**”. Tujuan penulis menulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Seluruh kegiatan ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Lince Magriasti, S.IP, M.Si., dan Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si., selaku Tim Penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Disdukcapil Kota Padang) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan kemudahan dalam penelitian
7. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang sangat penulis cintai, yang sudah memberikan kekuatan kepada penulis, terima kasih untuk doa, kepercayaan dan pengorbanannya
8. Untuk teman-teman Ilmu Administrasi negara 2015, terutama Iyi, Della dan teman-teman penelitian payung lainnya “Terima Kasih untuk kebersamaannya“.

Semoga petunjuk dan motivasi yang bapak, ibu dan teman-teman berikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT.

Penulis menyadari keterbatasan ilmu yang penulis miliki, sehingga mungkin terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Padang, Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. identifikasi masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Pengaruh integritas terhadap Pelayanan Publik	27
C. Kerangka Konseptual	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Variabel Penelitiandan Dafinisi Operasional	33
C. Lokasi Penelitian	36
D. Populasi dan Sampel	36
E. Instrumen Penelitian	39
F. Jenis dan Alat Pengumpulan Data	39
G. Validitas dan Reabilitas.....	40

H. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Temuan Umum.....	50
B. Temuan Khusus.....	65
C. Pembahasan.....	96
D. Keterbatasan Penelitian.....	104
BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Pengukuran.....	35
Tabel 3.2 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang	36
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Integritas	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	42
Tabel 3.6 Tingkat Reliabilitas.....	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Integritas	44
Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	44
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Padang.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Klasifikasi Umur.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	69
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	70
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian	71
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji per Bulan	72
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kontribusi Pendapatan	73
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	74
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kejujuran	75
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Keteguhan	76
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel <i>Self Control</i>	77
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel <i>Self Esteem</i>	78
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas Pengaruh Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi Pengaruh Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	85
Tabel 4.18 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Anova (F) Pengaruh Variabel Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	86
Tabel 4.20 Hasil Kontribusi (R) Variabel Kejujuran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	87
Tabel 4.21 Hasil Uji Anova (F) Variabel Kejujuran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	88
Tabel 4.22 Hasil Uji T Variabel Kejujuran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	89
Tabel 4.23 Hasil Kontribusi (R) Variabel Keteguhan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	89

Tabel 4.24 Hasil Uji Anova (F) Variabel Keteguhan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	90
Tabel 4.25 Hasil Uji T Variabel Keteguhan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	91
Tabel 4.26 Hasil Kontribusi (R) Variabel <i>Self Control</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	91
Tabel 4.27 Hasil Uji Anova (F) Variabel <i>Self Control</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	92
Tabel 4.28 Hasil Uji T Variabel <i>Self Control</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	93
Tabel 4.29 Hasil Kontribusi (R) Variabel <i>Self Esteem</i> Terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	93
Tabel 4.30 Hasil Uji Anova (F) Variabel <i>Self Esteem</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	94
Tabel 4.31 Hasil Uji T Variabel <i>Self Esteem</i> Terhadap Kualitas Kualitas Pelayanan Publik	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	80
Gambar 4.3 Hasil Uji Linearitas Pengaruh Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	82
Gambar 4.5 Pengaruh dan kontribusi variabel X terhadap Y	96

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Angket Penelitian	
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	
Lampiran 3 Surat Tugas Dosen Pembimbing	
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 sebagai landasan Pegawai ASN untuk membangun jati diri dengan sikap dan perilaku atau budaya kerja yang profesional dalam menyelenggarakan pelayanan. Pegawai ASN harus mampu dan memahami hakikatnya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu dapat menjiwai karakter sebagai pelayan publik profesional yang berintegritas serta dilandaskan etika dan moral tinggi bagi kepentingan dan kesejahteraan Bangsa Indonesia dan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan memahami ASN, setiap PNS membantu dirinya untuk menyadari posisi yang mempunyai peran yang sangat strategis, memahami kewajibannya, berkolaborasi, cerdas untuk melayani pekerjaan publik. Semua itu dapat dilakukan dengan integritas dan kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

Integritas dan komitmen PNS sebagai suatu indikator untuk menentukan baik buruknya sikap perilaku seorang PNS dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam pemerintahan. PNS dituntut selalu ingat dengan sumpah dan janjinya, sehingga

tidak sampai melalaikan tugas yang menjadi kewajibannya, dan tidak melakukan sesuatu hal yang bertentangan dengan tugas dan kewajibannya dalam pemerintahan (Sopingi, Widya Swara Bandiklat DIY, 2014). Dalam setiap unit organisasi pemerintah kedudukan dan peranan PNS sangatlah menentukan, sebab PNS merupakan sakaguru pemerintahan dalam melaksanakan fungsi-fungsi pelayanan, pengayoman, pemberdayaan, pembangunan, dan pengawasan, bahkan bila mana perlu mempunyai fungsi pendampingan.

Dalam pasal 3 ayat 1 Undang-Undang No. 43 tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian diterangkan mengenai tugas dan kedudukannya, yaitu Pegawai Negeri berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Di pasal inilah terkandung tuntutan terhadap PNS untuk senantiasa berpegang teguh dan mempraktekan sikap perilaku yang professional, jujur, adil-merata, selalu memenuhi janji, tegas, disiplin, mencintai profesinya, dan berakhlak mulia/bermoral. Untuk maksud membentuk sosok PNS seperti itu diperlukan upaya penyadaran mengenai integritas dan komitmen bagi PNS.

Integritas Pegawai Negeri Sipil (PNS) menuntut kekuatan pikiran dan perasaan setiap sosok PNS untuk mampu membedakan antara yang benar dengan salah atau antara yang baik dengan buruk yang akan menjadi ukuran sikap, perilaku, kepribadian dalam kedudukannya sebagai PNS yang berkewajiban dalam

melaksanakan tugas pemerintahan, negara, dan melayani masyarakat dengan jujur, bermoral tinggi, menepati janji, mempertahankan keutuhan korps dan menjaga nama baiknya, dan mampu bersinergi (Tap MPR Nomor VI/MPR/2001).

Dasar hukum yang dijadikan landasan dalam melaksanakan proses pelayanan publik yang berkualitas diantaranya adalah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat, dan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I ayat I bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini haruslah menjadi landasan bagi setiap birokrasi yang ada di Indonesia khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk dalam jenis pelayanan administratif dimana merupakan pelayanan yang dilakukan unit pelayanan dalam bidang pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan tata

usaha lainnya yang dibutuhkan publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Dalam tugasnya sebagai unit pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan serangkaian program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah diuraikan dalam Rencana Strategis (Renstra) periode 2014 – 2019. Salah satunya adalah dengan menerapkan Stelsel Aktif pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem pelayanan keliling menggunakan mobil Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK). Selain itu Disdukcapil Telah membangun aplikasi pelayanan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil secara online berbasis SIAK dengan Sistem Kendali.

Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa masalah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Dikutip dari berita Republika (2018) Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat, Adel Wahidi memberikan beberapa kritikan kepada Dinas Dukcapil Kota Padang dalam pelayanan publik, diantaranya pertama adalah mengenai ketersediaan blanko pencetakan e-KTP harus sesuai dengan antrian, kedua

adalah adanya pengaduan pungli di Disdukcapil. Masalah pemuntutan liar ini menunjukkan bahwa lemahnya integritas pegawai dalam bidang pelayanan. Dari hasil survei integritas yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada tahun 2009 menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,64 dari skala 10 untuk instansi pusat. Sedangkan pada tahun 2008, skor untuk unit pelayanan publik di daerah sebesar 6,69. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya *Standard Operating Procedures* (SOP), kesesuaian proses pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat melakukan pengaduan.

Selanjutnya, dalam penelitian Evaluasi Kinerja Pelayanan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang) oleh Suryaningsih (2017), dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan, lalu lambatnya pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen. Lambatnya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat tidak hanya dari proses awal pemasukan berkas sampai siapnya dokumen yang diperlukan oleh masyarakat untuk semua pengurusan dokumen kependudukan. Waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen tersebut bisa sampai berbulan-bulan penyelesaiannya dan hal tersebut yang membuat rendahnya nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada dinas ini

Maka dari masalah tersebut pelayanan publik terutama pada pegawai negeri sipil seharusnya memiliki integritas yang tinggi sehingga dapat menjadi dasar profesionalitas. Integritas dalam pelayanan publik diperlukan sehingga tujuan utama dari pelayanan publik dapat tercapai dan tingkat dari kepuasan masyarakat meningkat. Dengan pelayanan publik yang berintegritas akan menghasilkan tindakan seorang pelayan publik yang jujur, tegas dan tidak memihak kepada pihak manapun.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil di Kotaa Padang**”. Penelitian ini merupakan penelitian payung dari penelitian bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D dengan judul Model Pembinaan Integritas Pegawai di kalangan PNS pada Instansi Pemerintahan di Kota Padang. Penelitian tersebut telah dilaksanakan pada tahun 2019.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan Disdukcapil kurang memuaskan
2. Urusan pelayanan yang memakan waktu lama dibandingkan seharusnya
3. Masih adanya pengaduan dari masyarakat terhadap pungli di Disdukcapil Kota Padang

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh sikap jujur terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh sikap teguh terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh sikap *self control* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh sikap *self esteem* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
5. Apakah terdapat pengaruh sikap jujur, teguh, *self control*, dan *self esteem* secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh sikap jujur terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
2. Pengaruh sikap teguh terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?

3. Pengaruh sikap *self control* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
4. Pengaruh sikap *self esteem* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?
5. Pengaruh sikap jujur, teguh, *self control*, dan *self esteem* secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan kepustakaan bagi khasanah ilmu pengetahuan yang bernilai ilmiah dan untuk memperkaya teori – teori tentang integritas terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperdalam pengetahuan mengenai variabel-variabel pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik.