

**PENGARUH INTEGRITAS DAN DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS DUKCAPIL KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Negara Program Studi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu
Sosial Universitas Negeri Padang*



OLEH :

LATHIFAH NURJANNAH
17042206

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai
Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas
Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota

Nama : Lathifah Nurjannah

TM/NIM : 2017/17042206

Program Studi : Ilmu Administasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakutas : Ilmu Sosial

Padang, 16 Agustus 2021

Disetujui oleh,
Pembimbing



Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
NIP. 1963040119899031003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

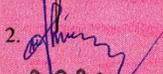
Pada hari Senin, tanggal 16 Agustus 2021 Pukul 10.00 WIB s/d 11.00 WIB

**Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota**

Nama : Lathifah Nurjannah
TM/NIM : 2017/17042206
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 16 Agustus 2021

Tim Penguji

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

Mengesahkan

Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatmahan, M.Pd, M.Hum

NIP. 196102181984032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lathifah Nurjannah
TM/NIM : 2017/17042206
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi saya ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

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

Padang, 16 Agustus 2021

Saya yang menyatakan,



Lathifah Nurjannah

2017/17042206

ABSTRAK

Lathifah Nurjannah :Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dan menggambarkan bagaimana disiplin kerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota. Latar belakang dari penelitian ini karena ditemukannya permasalahan mengenai rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 kota dikarenakan sarana dan prasarana yang masih belum memadai dan belum memuaskan pelayanan yang diberikan yang membuat terganggunya para pegawai dalam bersikap dan perilaku pada saat memberikan pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota juga dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai yang masih kurang dari yang diharapkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota, bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota, dan bagaimana pengaruh intrgrita dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan perhitungan angka-angka dengan menggunakan analisis statistik. Variabel penelitian menggunakan variabel bebas yaitu integritas dan disiplin kerja sedangkan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik. populasi penelitian ini adalah pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dan masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota, dan sampel penelitian ini berjumlah 142 responden (63 responden pegawai dan 79 responden masyarakat) yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan Rumus James E.Bartlett dengan tingkat *error level* 2% dan 10%. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan skala likert. Analisis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota, adanya pengaruh signifikan antara variabel disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dan terdapat pengaruh yang signifikan antara integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

Kata Kunci: Integritas, Disiplin Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Rabb semesta alam karena dengan rahmat, karunia, serta hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota”**Penulisan **skripsi ini** merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang .
2. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M. Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

5. Ibuk Dr. Lince Magriasti, S.IP. M.Si dan Bapak Dr.Hasbullah Malau, S.Sos.M.Si selaku dosen penguji.
6. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
7. Staf karyawan dan karyawanati keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
8. Seluruh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota tempat penulis melakukan penelitian yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Teristimewa untuk Mama Sugemi Wati tercinta yang telah berjuang selama ini dalam membesarkan, mengajar, merawat dan melindungi serta sabar dalam merawat penulis dan terimakasih kepada Papa Harmen Eka Putra yang selalu menyayangi dan mendoakan penulis serta memberikan semangat hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Terimakasih untuk kakak Mifthahur Rahmah, Amd.Keb, abang Rizki Rahmat Dani, S.Pd, dan abang Widi Priono, A.Md tercinta yang selalu menemani dan memberikan semangat hingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
11. Untuk sahabat tercinta yang selalu memberikan *support* hingga detik ini yaitu Indah Sri Wahyuni, Mery Shintia, Sarah Azzahra, All Azizah, Fauzana Zafira dan Edo Pratama terima kasih selalu mengingatkan penulis untuk bersabar dan mengingatkan dalam hal kebaikan.
12. Kepada Sonia Junita, Novia Putri, Sri Dasa Putri Wahyuni, Nurul Izzah, Nadia Sri Wahyuni, Melsa Putri Fani, Zami Azzura, Rahmi Mulya Wahyuni, dan Novalia

Putri yang selalu menghibur dan memberikan hari-hari penuh warna selama masa perkuliahan.

13. Kepada Yofa, Asri, Mita dan rekan-rekan sepenelitian payung sepembimbingan yang telah mau berjuang bersama-sama.

14. Seluruh rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita bangun bersama.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Amin ya rabbal allamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Juli 2021

Lathifah Nurjannah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Kajian Teoritis.....	14
1. Konsep Pelayanan Publik.....	14
2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	17
3. Konsep Integritas.....	24
4. Konsep Disiplin Kerja.....	27
B. Studi Relevan.....	34
C. Kerangka Berfikir.....	36
D. Hipotesis Penelitian.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	41
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	43
1. Jenis Data	43
2. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Klasifikasi dan Identifikasi Variabel	44
F. Prosedur Analisis Data	46
G. Uji Instrumen Penelitian	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reabilitas	51
H. Teknik Analisis Data	54
1. Analisis Deskriptif	54
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Uji Regresi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Temuan Umum	61
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
2. Profil Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota	62

a.	Sejarah Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	62
b.	Visi dan Misi Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	64
c.	Tupoksi Dinas Dukcapil 50 Kota.....	65
B.	Profil Responden.....	73
1.	Pegawai.....	73
a.	Usia.....	73
b.	Jenis Kelamin.....	74
c.	Pendidikan Terakhir.....	75
d.	Status Perkawinan.....	76
e.	Status Kepegawaian.....	77
f.	Jabatan.....	78
g.	Golongan Kepegawaian.....	79
h.	Pendapatan Per Bulan.....	81
i.	Kontribusi Pendapatan Bersih.....	82
j.	Massa Kerja.....	83
2.	Masyarakat.....	84
a.	Umur.....	84
b.	Jenis Kelamin.....	86
c.	Status Perkawinan.....	87
d.	Tingkat Pendidikan.....	88
C.	Temuan Khusus.....	89
1.	Deskripsi Variabel Integritas.....	89

2. Deskripsi Variabel Disiplin Kerja Pegawai.....	94
3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	96
4. Uji Asumsi Klasik.....	105
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	114
D. Pembahasan.....	123
E. Keterbatasan Penelitian.....	130
BAB V PENUTUP	131
A. Kesimpulan.....	131
B. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Statistic Penarikan Sampel James E. Bartlett.....	43
Tabel 3.2 Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Integritas (Angket Pegawai).....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Integritas (Angket Masyarakat).....	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (Angket Pegawai).....	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (Angket Masyarakat).....	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Angket Pegawai).....	50
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Peayanan Publik (Angket Masyarakat).....	51
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Integritas (Angket Pegawai).....	52
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Integritas (Angket Masyarakat).....	53
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (Angket Pegawai).....	53
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (Angket Masyarakat).....	53
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Angket Pegawai).....	53
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Angket Masyarakat).....	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	73
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	76
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	77
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	78
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian.....	80
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Gaji Per Bulan.....	81
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Bersih.....	82
Tabel 4. 10 Profil Responden Berdasarkan Massa Kerja.....	83
Tabel 4. 11 Profil Responden Masyarakat Berdasarkan Umur.....	85
Tabel 4. 12 Profil Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4. 13 Profil Responden Masyarakat Berdasarkan Status Perkawinan..	87
Tabel 4. 14 Profil Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	88
Tabel 4. 15 Deskripsi Indikator Kejujuran (Menurut Persepsi Pegawai).....	89
Tabel 4. 16 Deskripsi Indikator Komitmen (Menurut Persepsi Pegawai).....	90
Tabel 4. 17 Deskripsi Indikator Amanah (Menurut Persepsi Pegawai).....	91
Tabel 4. 18 Deskripsi Indikator Konsisten (Menurut Persepsi Pegawai).....	91
Tabel 4. 19 Deskripsi Indikator Tanggung Jawab (Menurut Persepsi Pegawai).....	92

Tabel 4. 20 Deskripsi Indikator Integritas (Menurut Persepsi Masyarakat)..	93
Tabel 4. 21 Deskripsi Indikator Disiplin Kerja Pegawai (Menurut Persepsi Pegawai).....	94
Tabel 4. 22 Deskripsi Indikator Disiplin Kerja Pegawai (Menurut Persepsi Masyarakat).....	96
Tabel 4. 23 Deskripsi Indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy (Menurut Persepsi Pegawai).....	97
Tabel 4. 24 Deskripsi Indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy (Menurut Persepsi Masyarakat).....	98
Tabel. 4.25 Deskripsi Variabel Integritas Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Menurut persepsi pegawai).....	99
Tabel 4. 26 Deskripsi Variabel Integritas Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Menurut persepsi masyarakat).....	100
Tabel 4. 27 Deskripsi Variabel Disiplin Kerja Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Menurut persepsi pegawai).....	101
Tabel 4. 28 Deskripsi Variabel Disiplin Kerja Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Menurut persepsi masyarakat).....	101
Tabel 4. 29 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Menurut persepsi pegawai).....	102
Tabel 4. 30 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Menurut persepsi masyarakat).....	103
Tabel 4. 31 Hasil Uji Multikolinearitas Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	105
Tabel 4. 32 Hasil Uji Autokorelasi Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	108
Tabel 4. 33 Hasil Uji Multikolinearitas Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	109
Tabel 4. 34 Hasil Uji Autokorelasi Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	112
Tabel 4. 35 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y (Kuesioner Pegawai).....	113
Tabel 4. 36 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (kuesioner Pegawai).....	114
Tabel 4. 37 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y (Kuesioner Pegawai).....	115
Tabel 4. 38 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Pegawai).....	116
Tabel 4. 39 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Pegawai).....	117
Tabel 4. 40 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Pegawai).....	118
Tabel 4. 41 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y (Kuesioner Masyarakat).....	119
Tabel 4. 42 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Masyarakat).....	119

Tabel 4. 43 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y (Kuesioner Masyarakat).....	120
Tabel 4. 44 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Masyarakat).....	121
Tabel 4. 45 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Masyarakat).....	122
Tabel 4. 46 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota (Kuesioner Masyarakat).....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Kabupaten 50 Kota.....	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten 50 Kota	72
Gambar 4. 3 Presentase Responden Berdasarkan Umur.....	74
Gambar 4.4. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Gambar 4. 5 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
Gambar 4.6 Presentase Responden Berdasarkan Status perkawinan.....	77
Gambar 4.7 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Status Kepegawaian.....	78
Gambar 4. 8 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Jabatan.....	79
Gambar 4. 9 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Golongan Kepegawaian.....	80
Gambar 4.10 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Jumlah Gaji Per Bulan.....	82
Gambar 4.11 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Pendapatan Bersih.....	83
Gambar 4.12 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Massa Kerja..	84
Gambar 4.13 Presentase Responden Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi umur.....	85
Gambar 4. 14 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Jenis Kelamin	86
Gambar 4. 15 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Status Perkawinan.....	87
Gambar 4. 16 Presentase Responden Berdasarkan Klasifikasi Tingkat Pendidikan.....	89
Gambar 4.17 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota	105
Gambar 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	106
Gambar 4.19 Hasil Uji Linearitas Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	107
Gambar 4.20 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota	110
Gambar 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	110
Gambar 4.22 Hasil Uji Linearitas Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.....	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu asset yang penting dalam sebuah organisasi, karena sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan dari suatu organisasi maupun perusahaan, termasuk organisasi publik. Sumber daya manusia perlu dikelola secara professional supaya terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan karyawan (pegawai) dengan tuntutan serta kemampuan organisasi atau perusahaan. Keseimbangan tersebut ialah kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara wajar dan produktif. Pandangan terhadap SDM dapat dilihat secara individu maupun secara kelompok, hal ini dikarenakan perilaku manusia mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda-beda (Mangkunegara, 2010).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat serta sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada *publik service*, memikirkan dan mengupayakan terwujudnya sasaran pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, yang menjadi suatu kewajiban bagi para aparatur pemerintah atau pegawai untuk tetap melakukan perubahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas

pelayanan dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015). Dalam pelaksanaan pelayanan publik haruslah memperhatikan beberapa aspek antaranya cepat dalam melaksanakan, efisien dalam menggunakan sumber daya manusia, dan energi yang sesuai tanpa pemborosan, efektif dalam pelaksanaan dengan waktu yang ditetapkan, transparan bagi masyarakat dan keterbukaan pemerintah dalam memberikan pelayanan, bertanggung jawab serta tepat dalam sasaran pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik Berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang baik hanya akan diberikan oleh pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaanya saat pelayanan itu dilakukan oleh para pelayan (pegawai) yang berintegritas jujur, patuh dan disiplin. Integritas dan disiplin ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu, rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah (pegawai) sesuai dengan apa yang mereka harapkan, yang mana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif lebih

murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih baik. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan, sebab adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah kualitas pelayanan publik justru semakin memburuk dari sebelumnya bahwa integritas dan kedisiplinan dalam pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering kecewa dan mengeluh terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang berintegritas dan disiplin untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan. Berbagai bidang pekerjaan yang digeluti oleh aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut integritas dan ketidaksiplinan aparatur pemerintah dalam melakukan tugas-tugas penting yang dipercayakan kepadanya sehingga mengakibatkan banyak kerugian di pihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi di bidang kependudukan, yang meliputi pelayanan terhadap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagai suatu sistem bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik, serta memberikan perlindungan yang berhubungan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten 50 Kota terus berusaha untuk menjadi lebih baik dengan cara menjaga kepercayaan *client*, meningkatkan kualitas kerja dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Hambatan yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil pada pelayanan saat ini adalah perubahan sistem pelayanan dari sistem manual menjadi sistem online membawa konsekuensi teknis penyelenggara dokumen kependudukan yang cukup besar. Pelaksanaan pelayanan online membutuhkan kapabilitas dan profesionalitas penyelenggara pelayanan yang baik. Meskipun dengan sistem online rentang waktu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih rumit seperti persiapan jaringan dalam pelayanan menjadi hal penting yang harus dipersiapkan secara matang agar pelaksanaan pelayanan tidak mengalami hambatan.

Kepala seksi tata kelola SDM dan TIK Ibu Rinisusanti,S. Sos mengatakan :

“...kita disdukcapil ingin meningkatkan kualitas pelayanan dengan melalui pelayanan online, dimana lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Contohnya bagi penduduk yang memakan waktu berjam-jam untuk datang ke kantor capil tetapi dengan aplikasi smart dukcapil masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan baik itu KK, KTP-el, AKTA kelahiran dan lainnya melalui hp android mereka.

Dalam pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dari tahun 2020 melakukan proses transisi dari dua sistem yaitu manual dan online yang berkaitan dengan mekanisme dan biaya (*retribusi*). Mekanisme yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil yang dimaksud ialah proses prosedur dari pendaftaran penerbitan dokumen kependudukan sampai pengkonfirmasi dokumen yang sudah siap. Sementara itu, biaya produksi yang dimaksud adalah perbandingan biaya yang dikeluarkan dengan sistem manual maupun sistem online. Dimana terdapat perbedaan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk transaksi secara manual dan transaksi online.

Berdasarkan hal di atas dapat penulis pahami bahwa Disdukcapil telah berupaya melakukan pelayanan yang baik dan sempurna sesuai proses- proses yang harus dilakukan berkaitan dengan pelayanan dalam perbandingan pelayanan sistem manual dan pelayanan sistem online untuk mengetahui mekanisme pelayanan dan biaya produksi di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota. Sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, pelayanan ini dilakukan sejalan dengan kepentingan nilai-nilai integritas dan disiplin kerja pegawai yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Integritas pegawai digambarkan oleh perilakunya dalam bekerja yang selalu mematuhi prinsip, etika dan moral. Integritas merupakan suatu komitmen dalam melaksanakan segala sesuatu sesuai dengan prinsip yang benar dan etis, sesuai dengan nilai dan norma, serta ada konsistensi untuk tetap melakukan komitmen tersebut dalam setiap situasi tanpa melihat adanya peluang atau

paksaan untuk keluar dari prinsip, ekspektensi-ekspektensi dan berbagai hal yang dihasilkan. Orang yang berintegritas berarti memiliki pribadi yang jujur dan karakter kuat (Zahra, 2011). Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa seorang pegawai yang memiliki integritas akan dapat memahami apa yang menjadi tanggung jawab atau kewajibannya dalam bekerja dan apa yang menjadi hak serta apa saja yang harus dipatuhinya sesuai dengan aturan yang berlaku di dalam suatu instansi. Dengan demikian kinerjanya akan optimal yang berdampak pada peningkatan kinerja instansi.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan magang pada tanggal 22 Juni-14 Agustus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten 50 kota, terdapat permasalahan-permasalahan yaitu terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten 50 Kota masih kurang, seperti wifi atau jaringan internet di tempat pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang bolak balik ke kantor karena tidak memiliki paket internet di HP androidnya, sebab pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota sedang melaksanakan program pelayanan online, serta toilet yang belum memadai, hanya terdapat 2 toilet yang digunakan oleh 65 pegawai dan masyarakat yang mengurus keperluan di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota. Permasalahan berikutnya terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan online, seperti dalam penerbitan dan perubahan KK, KTP, AKTA kelahiran dan sebagainya. Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih

adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dimasukkan untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota memiliki website resmi dan dalam pendaftaran harus menggunakan aplikasi. Hal ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas.

Selain itu, juga terdapat kendala dan masalah dalam proses pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil 50 Kota seperti hasil wawancara penulis dengan salah seorang warga Kabupaten Lima Puluh Kota ibuk E (inisial) pada bulan Juli 2020 :

“.....saya tidak mengetahui mengurus di capil harus mendaftar secara online untuk mengurus KTP, dan saya bertanya kepada pegawai yang bekerja di capil tersebut, sebab pegawai itu tetangga saya. serta setiap pendaftaran online yang dilakukan masyarakat kurang mendapatkan respon yang baik dari pegawai dukcapil, dengan waktu yang terkendala sangat lama untuk mendapatkan respon yang baik baik....”

Berdasarkan wawancara di atas masih terdapat permasalahan dalam integritas yaitu masih adanya ketidak konsistenan dalam bersikap dan berperilaku dalam memberikan pelayanan dan masih terdapat pegawai dalam bekerja belum menunjukkan kode etik dan moral yang baik dalam bekerja sehingga kerap kali menghambat pelayanan yang diberikan. Hal ini juga dipengaruhi oleh kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja.

Disiplin kerja ialah hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap pegawai. Kesadaran pegawai diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang

berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di instansi. Selain itu instansi sendiri harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami dan berlaku bagi semua pegawai (Hasibuan, 2010).

Menurut Siagian (2014), “pendisiplinan kerja karyawan merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha untuk memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap, serta perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara suka rela berusaha berkerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerja dalam perusahaan”. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga pegawai meningkat. Untuk mempunyai SDM yang berkualitas, pihak perusahaan harus mempunyai penetapan kompensasi yang baik dan struktur gaji, bonus maupun dan asuransi yang jelas maka tidak mustahil perusahaan akan mendapatkan karyawan yang baik dan karyawan yang bekerja pun akan semangat dalam bekerja seiring dengan itu secara bertahap kinerja karyawan akan meningkat.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan magang pada tanggal 22 juni-14 Agustus di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota terkait dengan pemberian pelayanan, berdasarkan dengan wawancara bersama ibu T (Insial) salah satu masyarakat yang datang ke disdukcapil untuk melakukan pengambil dokumen KK pada bulan Juli 2020 beliau menjelaskan :

“ saya mau mengambil KK yang saya urus beberapa minggu lalu secara online, namun pada saat pengambilan dokumen saya sudah datang jam 08.18.WIB tetapi pengambilan KK belum bisa diambil sebab pegawai di bagian pelayanan belum datang sedangkan di papan pengumuman tersebut tertulis jam pelayanan mulai jam 08.00 WIB. Hal ini membuat saya kesal karena saya sangat perlu KK tersebut untuk mengurus BPJS..”

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang dan wawancara yang penulis lakukan selama di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota, baik buruknya disiplin karyawan dalam bekerja tidak muncul begitu saja, melainkan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sedang melaksanakan program pelayanan online, masih kurangnya disiplin pegawai dalam menjalankan kewajiban sehari-hari, kurang tepatnya waktu dalam bekerja serta sering terlambatnya pelaksanaan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, serta keluar masuk dalam bekerja pun masih terkesan kurang disiplin, sehingga permasalahan ini terkadang mengganggu jalannya kegiatan yang ada di kantor maupun yang ada dilapangan. Bagi setiap karyawan yang melanggar peraturan diberi sanksi yang tegas seperti karyawan yang telat masuk kerja diberi surat peringatan pertama (SP1) sehingga karyawan mematuhi Peraturan yang berlaku di organisasi. Akibatnya berdampak terhadap pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal, yang mana masih terdapat pegawai dalam bekerja menunggu perintah dan pegawai yang kurang memahami program dan rencana kerja. Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik meneliti dengan judul **“Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Dari segi *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Dukcapil 50 Kota masih kurang
2. Dari aspek *reliability* masih belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan online
3. Dari segi *responsiveness*, kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota masih terkesan rendah
4. Rendahnya disiplin karena Dinas Dukcapil sedang melaksanakan program pelayanan online
5. Tidak konsisten dalam sikap dan perilaku pada saat memberikan pelayanan
6. Masih terdapat pegawai dalam bekerja belum menunjukkan kode etik dan moral yang baik.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah dalam penelitian adalah agar tidak terjadi kesalah pahaman, dan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti serta luasnya permasalahan, maka peneliti membatasi masalah pada Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota ?
2. Seberapa besar tingkat pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota ?
3. Seberapa besar tingkat pengaruh integritas dan disiplin kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh integritas dan disiplin kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya.
- b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam mengenai Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan memperluas wawasan berpikir penulis, serta dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

b. Bagi Instansi/ Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menjadi acuan pemerintah dalam melakukan evaluasi berupa Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

c. Bagi Penelitian Lainnya

Menambah wawasan pengetahuan yang dapat dijadikan referensi sekaligus sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang serupa mengenai Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.