

**PENGARUH DISIPLIN KERJA APARAT PEMERINTAH
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR-KANTOR KELURAHAN
DI KECAMATAN KOTO TANGAH
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara*



Oleh :

EKO MAHDI HARIS

89051/2007

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

ABSTRAK

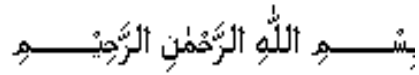
EKO MAHDI HARIS : NIM 2007/89051 Pengaruh Disiplin Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor-Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat disiplin kerja pegawai negeri sipil pada kantor-kantor kelurahan di kecamatan Koto Tangah cenderung rendah, sehingga banyak pegawai yang datang terlambat saat masuk kerja dan cenderung melalaikan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektivitas pelayanan publik pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh PNS pada kantor-kantor kelurahan di kecamatan Koto Tangah. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan Teknik *Proportionale Random Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert dan didukung dengan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik regresi sederhana dengan uji asumsi klasik : uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi dan dilakukan juga uji hipotesis dengan pengujian regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja aparat pemerintah pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang berada pada kategori sedang, dimana diperoleh TCR sebesar 67,62%. Sedangkan tingkat efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang juga berada pada kategori sedang, dimana diperoleh TCR sebesar 64,11%. Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, terdapat pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektivitas pelayanan publik pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Dengan kata lain tingkat disiplin kerja dalam kategori sedang juga mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan publik pada kategori sedang.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor-Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang”**. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia kepada alam yang mengenal ilmu pengetahuan yang dapat kita rasakan seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si dan Heni Muchtar, S.H. M.Hum selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Bapak Drs. Nurman. S, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Lince Magriasti, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Syamsir, M. Si, Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D, dan Ibu Dra. Hj. Aina, M.Pd selaku tim penguji.
7. Bapak Drs. Akmal, S.H M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu Administrasi Negara.
9. Bapak dan Ibu pegawai Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang yang telah membantu dalam memberikan informasi untuk bahan skripsi penulis.
10. Teristimewa untuk kedua orang tuaku serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Teman-temanku terimakasih atas segala kebaikan dan kebersamaannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang,.....Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	9
1. Konsep Disiplin Kerja.....	9
2. Indikator-Indikator yang Mempengaruhi Kedisiplinan.....	11
3. Konsep Pelayanan Publik.....	15
4. Efektivitas Pelayanan Publik.....	18
B. Hipotesis	22
C. Kerangka Konseptual.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Defenisi Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel	26
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Uji Instrumen Penelitian.....	33
H. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	41
1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	41
a. Visi Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	42
b. Misi Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	43
c. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang	43
d. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	44
B. Temuan Khusus.....	49
1. Deskripsi Tingkat Disiplin Kerja Aparat Pemerintah Pada Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	49
2. Deskripsi Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	52
3. Hasil Analisis Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	55
4. Pengaruh Tingkat Disiplin Kerja Aparat Pemerintah terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.....	57
a. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
b. Uji Hipotesis.....	60
C. Pembahasan.....	63
1. Deskripsi Tingkat Disiplin Kerja Aparat Pemerintah Pada Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	63
2. Deskripsi Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	65
3. Hasil Analisis Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.....	67

4. Pengaruh Tingkat Pengaruh Tingkat Disiplin Kerja Aparat Pemerintah terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.....	68
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Populasi Penelitian.....	27
Table 2 Sampel Penelitian.....	29
Tabel 3 Skala Likert.....	31
Tabel 4 Kisi-kisi Penyusunan Instrumen.....	32
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja.....	35
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Publik.....	36
Tabel 7 Tingkat Reliabilitas.....	37
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Disiplin kerja.....	38
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Pelayanan Publik.....	38
Tabel 10 Jumlah Kelurahan Di Kecamatan Koto Tengah.....	42
Tabel 11 Deskripsi Tingkat Disiplin Kerja Aparat Pemerintah.....	50
Tabel 12 Deskripsi Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik Aparat Pemerintah.....	53
Tabel 13 Hasi Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 14 Model Summary.....	61
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	62
Tabel 16 Koefisien Korelasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 2	Struktur Organisasi Kelurahan.....	43
Gambar 3	Hasil Uji Normalitas.....	58
Gambar 4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket penelitian.....	73
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja.....	79
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Efektivitas Pelayanan Publik.....	80
Lampiran 4	Tabulasi Data Uji Instrumen Disiplin Kerja.....	81
Lampiran 5	Tabulasi Data Uji Instrumen Efektivitas Pelayanan Publik.....	82
Lampiran 6	Tabulasi Data Penelitian Disiplin Kerja.....	83
Lampiran 7	Tabulasi Data Penelitian Efektivitas Pelayanan Publik.....	85
Lampiran 8	Frequency Variabel Disiplin Kerja.....	87
Lampiran 9	Frequency Variabel Efektivitas Pelayanan Publik.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari pada keadaan sebelumnya. Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian,

pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Pegawai Negeri Sipil bukan hanya unsur aparatur pemerintah, melainkan juga abdi negara dan abdi masyarakat yang pada dasarnya adalah pelayan masyarakat. Selain itu, tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Pada dasarnya Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur dari organisasi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan. Selain itu pegawai negeri juga mempunyai kontribusi dalam mencapai tujuan dari organisasi pemerintahan yang dinaunginya, tapi dalam proses pencapaian tujuan tersebut terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan proses pencapaian tujuan itu tersendat-sendat, seperti terjadi suatu pelanggaran atas disiplin Pegawai Negeri Sipil dan tidak menjalankan kewajiban seorang pegawai negeri secara optimal. Ironisnya lagi ketidakdisiplinan dalam bekerja ini hampir dilakukan oleh semua tingkatan Pegawai Negeri Sipil, mulai

dari pegawai rendahan sampai para pejabat eselon di tingkat Kabupaten/Kota. Kemudian kurangnya pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil serta kurangnya sanksi yang tegas dalam setiap pelanggaran dan profesionalitas kerja, sehingga masih banyaknya oknum pegawai negeri yang melakukan pelanggaran larangan disiplin dan tidak melakukan kewajibannya sebagai seorang pegawai negeri, seperti datang terlambat ke kantor dan tidak melakukan apel pagi, tidak menaati ketentuan jam kerja dengan seringnya keluar pada saat jam kerja dan pulang sebelum waktunya.

Disiplin adalah sikap mental sumber daya manusia aparatur negara yang tercermin dalam perbuatan dan perilaku pribadi atau kelompok, berupa kepatuhan dan ketaatan terhadap aturan kerja, hukum, dan norma kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dilakukan secara sadar (Peraturan MENPAN Nomor 8 Tahun 2005).

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang netral kenyataannya masih menghadapi banyak rintangan, sementara masyarakat selalu menuntut efektivitas pelayanan dari pemerintah. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi

yang netral dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya memang banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

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. Adapun yang menjadi penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009). Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia terutama pada masa otonomi daerah yang salah satu dari tujuan dan sasaran otonomi daerah itu sendiri adalah meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kebiasaan masyarakat dalam berurusan dengan birokrasi pelayanan publik, cenderung menggunakan standar nilai kekeluargaan (*informal*), sehingga sering terjadi konflik antara masyarakat pengguna jasa layanan dengan aparat pelayanan yang berpegang pada prosedur formal. Fenomena tersebut merupakan indikasi adanya intervensi sosial budaya masyarakat dalam mengukur disiplin kerja pada proses pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan terjadinya perbedaan standar nilai antara aparat pelayanan dengan masyarakat dalam memperlakukan birokrasi.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Sasaran yang dimaksudkan dalam lingkup pemerintahan adalah sasaran pembangunan. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor.

Ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Weber dan Moenir bahwa efektivitas pelayanan dari birokrasi pemerintah dapat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat

yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Dari beberapa teori yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh di atas, kita dapat mengetahui bahwa tercapainya efektivitas pelayanan yang diberikan kelurahan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti perbedaan dalam menginterpretasikan tugas-tugas yang harus dilaksanakan, disiplin kerja, motivasi, kinerja, manajemen dan perilaku aparat dalam bekerja.

Melihat pengaruh yang sangat penting antara tingkat disiplin kerja aparat pemerintah dengan tingkat efektivitas pelayanan publik maka penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA APARAT PEMERINTAH TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR-KANTOR KELURAHAN DI KECAMATAN KOTO TANGAH KOTA PADANG”**

B. Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut :

- a. Masih kurangnya disiplin kerja aparat pemerintahan pada Kelurahan-Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah.
- b. Kurang disiplinnya pegawai Kelurahan terhadap peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.
- c. Masih belum optimalnya efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat.

2. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi permasalahan tentang Pengaruh Disiplin Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor-Kantor Kelurahan Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang yang meliputi pelaksanaan pelayanan publik, dan kurang disiplin pegawai terhadap peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah tingkat disiplin kerja aparat pemerintah pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang ?
- b. Bagaimanakah tingkat efektivitas pelayanan publik pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang?
- c. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektivitas pelayanan publik pada kantor-kantor Kelurahan Kecamatan Koto Tangah ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan besarnya tingkat disiplin kerja aparat pemerintah pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.
2. Untuk mendiskripsikan besarnya tingkat efektivitas pelayanan publik pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektivitas pelayanan publik pada kantor-kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Sebagai masukan atau sumbangan pemikiran dan sumber informasi bagi Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah dalam hal peningkatan disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi Ilmu Administrasi Negara terutama mata kuliah Administrasi Kepegawaian serta menjadi rujukan dalam penelitian lanjutan oleh berbagai pihak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat disiplin kerja, dan tingkat efektivitas pelayanan publik serta untuk menjelaskan pengaruh tingkat disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dan pembahasan sebagaimana diuraikan diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Disiplin kerja aparat pemerintah pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang berada pada tingkat yang cukup. Tiga indikator berada pada kategori yang cukup, hal ini menunjukkan bahwa aparat pemerintah pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang masih belum begitu mematuhi tata tertib yang berlaku termasuk tepat waktu dan tanggung jawabnya pada pekerjaan, aparat pemerintah pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang belum sepenuhnya bekerja sesuai dengan prosedur yang ada serta masih adanya aparat pemerintah pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang yang kurang memelihara dan menggunakan perlengkapan kerja dengan baik.
2. Efektivitas pelayanan publik pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang juga berada pada tingkat yang cukup. Tiga indikator berada pada kategori yang cukup, hal ini menunjukkan bahwa

aparatus pemerintah pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang masih belum mencapai target kerja sesuai dengan yang telah direncanakan. Adanya keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya, kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut belum optimal, pegawai belum mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, dan keterampilan atau keahlian khusus serta masih kurangnya tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja.

3. Terdapat pengaruh tingkat disiplin kerja terhadap tingkat efektivitas pelayanan publik pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang secara signifikan. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan nilai signifikansi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,000 sehingga hipotesis penelitian ini diterima. Artinya tingkat disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi aparat pemerintah yang di Kantor-Kantor Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang agar dapat lebih meningkatkan lagi disiplin

kerjanya dengan meningkatkan kesadaran diri sendiri bahwa disiplin kerja merupakan bentuk pertanggungjawaban atas statusnya sebagai PNS.

2. Perhatian dan pengawasan yang kurang dari atasan meminimalkan disiplin yang ada dalam lingkungan kerja, karena hal itu dapat membuat para pegawai merasa bebas melakukan apa saja tanpa takut ada teguran maupun sanksi dari atasan, disarankan pihak yang bersangkutan lebih mengoptimalkan pengawasan agar disiplin kerja tetap terjaga.
3. Kepada pihak pimpinan di lingkungan Kelurahan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang pada khususnya dan pada semua instansi pada umumnya, sebaiknya memberikan perhatian yang lebih serius terhadap peningkatan disiplin kerja pegawai (bawahan) agar tingkat efektivitas pelayanan publik juga dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ambar Teguh Sulistiyani, Rosidah. 2009. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- A. W. Widjaja. 1990. *Etika pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azhar Kasim, Arbi Sanit. 1993. *Pelayanan social : laporan penelitian lapangan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Fustino Cordoso, Gomes. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi.
- Gibson, Ivansevich dan Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Heidjrachman. 1990. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Grasindo
- Malayu Hasibuan. 2002. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Manullang. 1986. *Management personalia*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Miftah Thoha. 2005. *Perilaku Orgamisasi, Konsep, Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. "*Manajemen Pelayanan*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.