

Analisis Kualitas Kerja dan Disiplin Pegawai di Kelurahan Tanjung Buntung

Supriyanto^{1*}, Shendi Fiani², Desy Puspita³, Thasrif Murhadi³, Fajri Salimi⁴, Lismaita³, Zahriatul Aini⁴

¹ Prodi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan, Medan, Indonesia

² Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

³ Prodi Manajemen Keuangan Sektor Publik, Politeknik Kutaraja, Banda Aceh, Indonesia

⁴ Program Studi Analisa Keuangan, Politeknik Kutaraja, Banda Aceh, Indonesia

Email: ^{1*}faiziqameira@gmail.com, ²shendifiani@gmail.com, ³desypuspita@poltekkutaraja.ac.id,

⁴thasrifmurhadi@poltekkutaraja.ac.id, ⁵fajrisalimi @poltekkutaraja.ac.id, ⁶lismaita@poltekkutaraja.ac.id,

⁷zahriatulaini@poltekkutaraja.ac.id

Abstrak

Kinerja merupakan cara kerja seseorang yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas kerja dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Buntung. Sampel penelitian ini adalah 30 orang masyarakat dan 30 orang pegawai kelurahan data yang diambil dari data tahun 2018. Analisis data menggunakan uji Regresi Linier Berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R²), Uji parsial (uji t), dan uji serempak (uji F), sedangkan pengolahan data menggunakan perangkat lunak pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan variabel kualitas kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Kualitas kerja, Disiplin pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tanjung Buntung Kecamatan Bengkong Kota Batam. Sebagai institusi layanan publik, Kelurahan Tanjung Buntung fokus untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan pada masyarakat diharapkan dapat sesuai dengan harapan stakeholder, sehingga seluruh pegawai diharapkan dapat disiplin dan mampu meningkatkan kualitas layanan. Masyarakat secara keseluruhan berharap diperlakukan sebagai pelanggan serta berharap bahwa terdapat upaya-upaya pengembangan pelayanan. Setiap pegawai harus berupaya untuk membantu, menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan masyarakat sehingga dapat memberikan sesuatu yang disampaikan dan disajikan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kualitas Kinerja

Kualitas merupakan suatu strategi organisasi untuk memberikan komitmennya pada peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan memperbaiki proses organisasional. Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja [1]. Performance-based management is a systematis approach to performance improvement through an on going process of establishing strategic performance objectives, measuring performance, collecting, analyzing, reviewing, and reporting performance data, an using that data to drive performance improvement [2]. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan

1. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan

dengan baik. Pada akhirnya dorongan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

6. Kepemimpinan
Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
7. Gaya kepemimpinan
Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.
8. Kepuasan kerja
Merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula [3].
Terdapat beberapa indikator dari kualitas kerja sebagai berikut :
 1. Potensi diri
 2. Hasil kerja optimal
 3. Proses kerja
 4. Antusiasme [3].

2.2 Disiplin

Disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman–pedoman organisasi. Namun, perilaku pekerja dalam organisasi menjadi sangat mengganggu sehingga berdampak dengan kinerja yang menurun [4]. Faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan sebagai berikut :

1. Tujuan dan kemampuan
Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal. Hal ini berarti bahwa tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja sungguh–sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
2. Teladan pimpinan
Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan. Para pimpinan harus memberikan contoh yang baik karena dengan pimpinan yang baik maka kedisiplinan karyawan pun akan meningkat.
3. Keadilan
Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan karena sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan meminta diberlakukan secara adil dengan manusia yang lain. perilaku yang dilakukan karyawannya. Hal ini berarti atasan harus selalu hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk kepada karyawan, apabila ada karyawannya yang mengalami kesulitan. Pengawasan melekat merupakan tindakan yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan kerja para karyawan dalam perusahaan.
4. Sanksi hukuman
Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan adanya sanksi hukuman, kemungkinan besar karyawan tidak akan melanggar peraturan– peraturan yang berlaku. Berat atau ringan sanksi yang diberikan dapat mengubah perilaku para karyawan agar tidak mengulangi kesalahan sebelumnya.
5. Ketegasan
Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditentukan. Pimpinan yang tegas dalam menerapkan hukuman akan disegani dan diakui kepemimpinannya.
6. Hubungan Kemanusiaan
Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara pegawai ikut menciptakan kedisiplinan yang baik di suatu perusahaan. Manajer atau pimpinan harus mewujudkan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi, vertical maupun horizontal. Hubungan vertical disini yaitu antara karyawan dengan pimpinan. Sedangkan hubungan horizontal yaitu antara sesama karyawan. Jadi, terciptanya hubungan kemanusiaan yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman [3].

Indikator Kedisiplinan, yaitu:

1. Tujuan dan kemampuan
Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan di capai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar dua bekerja sungguh sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
2. Teladan kepemimpinan
Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai kata dengan perbuatannya. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan akan baik. Jika teladan pimpinan kurang baik, para bawahannya pun akan kurang disiplin.
3. Balas jasa

Balas Jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan keputusan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaan, jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan akan semakin baik.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selali merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan mendorong terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

5. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan. Dengan wakat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada atau hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

6. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan, hubungan bersifat vertical maupun horizontal yang terdiri dari direct single, relationship, direct group relationship, and cross relationship hendaknya harmonis [3].

2.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi [4].

Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain :

1. Kecepatan pelayanan
2. Ketepatan waktu
3. Kecepatan respon
4. Keramahan
5. Kenyamanan [2].

2.4 Metode Analisis Data

Populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pegawai Kelurahan Tanjung Buntung berjumlah 30 orang. Sedangkan populasi yang diambil dari masyarakat, merupakan rata-rata masyarakat yang datang dalam 1 minggu sebanyak 30 orang. Sampel dari pegawai adalah seluruh pegawai sebanyak 30 orang, sedangkan sampel masyarakat sebanyak 30 orang.

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Formulasi hipotesis penelitian ini yaitu :

1. Terdapat pengaruh secara serempak Kualitas Kerja dan Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan Publik
2. Terdapat pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik
3. Terdapat pengaruh Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan Publik

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Buntung. Berikut tabel, hasil pengujian regresi linier berganda pada masing masing variabel yaitu :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	14.555	5.450		2.671	.013	
1	Kualitas Kerja	-.097	.132	-.123	-.733	.470
	Disiplin	.716	.166	.726	4.308	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 14.555 - 0.097 X_1 + 0.716 X_2 + e$$

Pada model regresi linier berganda diperoleh nilai konstanta Kualitas Pelayanan Publik sebesar 14.555 artinya nilai variabel bebas Kualitas Kerja dan Disiplin nilainya 0, maka variabel Kualitas Pelayanan Publik nilainya sebesar 14.555. Koefisien regresi variabel bebas Kualitas Kerja bernilai negatif, artinya bahwa Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi secara negatif oleh Kualitas Kerja Pegawai, sedangkan variabel Disiplin Kerja bernilai positif, artinya Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi secara positif oleh Disiplin Kerja.

2.2 Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.447	.406	3.204

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kualitas

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.669 atau 66.9% menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Kerja dan Disiplin Pegawai mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada Variabel Kualitas Pelayanan Publik., sedangkan sisanya 33.1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini antara lain motivasi, budaya organisasi, kepemimpinan, kompetensi pegawai dll.

b. Uji Serempak (Uji F)

Uji serempak dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas kinerja dan disiplin pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik, pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$ (5%)

Table 3. Hasil Uji Serempak (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	224.354	2	112.177	10.930	.000 ^b
Residual	277.113	27	10.263		
Total	501.467	29			

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin, Kualitas

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai F_{hitung} yaitu 10.930 > nilai F_{tabel} yaitu 3.35 dan nilai signifikan 0.000 < dari nilai alpha 0.05. Maka dapat diketahui bahwa kualitas kerja (X_1) dan disiplin pegawai (X_2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh secara parsial, baik kualitas kerja maupun disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	14.555	5.450		2.671	.013
1	Kualitas Kerja	-.097	.132	-.123	-.733	.470
	Disiplin	.716	.166	.726	4.308	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas kerja (-0.733) < t_{tabel} 2.051 dan nilai sig 0.470 > dari alpha 0.05, secara parsial variabel kualitas kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel disiplin 4.308 > t_{tabel} 2.051 dan nilai sig 0.000 < dari nilai alpha (0.05), maka secara parsial variabel disiplin pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

3 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa secara serempak, kualitas kerja dan disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan secara parsial variabel kualitas kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sementara disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

REFERENCES

- [1] Wibowo. (2013). Manajemen Kinerja (7th ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- [2] Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik (3rd ed.). YOGYAKARTA: SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN YKPN.
- [3] Hasibuan, S. P. Malayu, (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.
- [4] Mangkunegara, P. Anwar. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kesepuluh. PT. REMAJA ROSDAKARYA. Bandung.
- [5] Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik (2nd ed.). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- [6] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Manajemen. (Setiyawami, Ed.) (6th ed.). BANDUNG: ALFABETA, CV BANDUNG.