PENGARUH KEDISIPLINAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA UPT AIR BERSIH DOLOKSANGGUL

LAPORAN PENELITIAN

Oleh:

NAMA	**: HOTLAN PURBA, SE., MM.**
NIDN	**: 0126116302**
PROGRAM STUDI	**: MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SISINGAMANGARAJA XII TAPANULI
SILANGIT

2016

HALAMAN PENGESAHAN

PENELITIAN PRODI MANAJEMEN

JudulPenelitian	: Pengaruh KedisiplinanTerhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada UPT Air Bersih Doloksanggul
Jenis Penelitian	: Penelitian Deskriptif
Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap	: HotlanPurba, SE., MM.
b. NIDN	: 0126116302
c. JabatanFungsional	: AsistenAhli
d. JabatanStruktural	: -
e. Golongan/Pangkat	: III A/Penata Muda
f. Program Studi	: Manajemen
g. AlamatSurel	: hotlanpurba963@yahoo.com
AnggotaPeneliti	: -
Lama Penelitian	: ± 4 (empat) bulan
LokasiPenelitian	: Kantor UPT Air Bersih Doloksanggul
BiayaPenelitian	: 4.000.000,- (Empat juta rupiah)
SumberBiayaPenelitian	: Mandiri

Silangit, April 2016

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi,

Joan Berlin Damanik, SSi., MM

NIDN: 0107067201

Peneliti,

Hotlan Purba, SE., MM.

NIDN: 0126116302

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN …… i

DAFTAR ISI …… ii

BAB I PENDAHULUAN ……. 1

1.1 Latar Belakang Masalah …….. 1

1.2 Perumusan Masalah ……. 3

1.3 Tujuan dan Manfaat Peneltian ……. 4

1.3.1 Tujuan Penelitian …… 4

1.3.2 Manfaat Penelitian …….. 4

1.4 Kerangka Pemikiran ……. 5

1.5 Hipotesis ……... 6

1.6 Metode Penelitian ……. 6

1.6.1 Waktu dan Tempat Penelitian …….. 6
1.6.2 Populasi dan Sampel ……. 6
1.6.3 Jenis dan Sumber Data …….. 8
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data …… 8
1.6.5 Metode Analisis Data …… 9
1.6.6 Definisi Operasional Variabel…..……. 12

BAB II TINJAUAN TEORITIS ……. 14

2.1 Disiplin…….……. ……. 14

2.1.1 Pengertian Disiplin…….. ……. 14
2.1.2 Jenis-jenis Disiplin…….. …… 15
2.1.3 Indikator-indikator Kedisiplinan..……... 16
2.1.4 Prinsip-prinsip Pendisiplinan…..…… 19

2.2 PelayananMasyarakat (PelayananPublik)…… 21

2.2.1 Pengertian Pelayanan …… 21
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik …… 22
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik ……. 24
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik ……... 26

2.3 Hubungan Kedisiplinan dengan Pelayanan Masyarakat…….. 28

BAB III GAMBARAN UMUM UNIT PELAKSANA TEKNIS AIR BERSIH…. 30

3.1 Sejarah Umum Unit Pelaksana Teknis Air Bersih…….. 30

3.2. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih…….. 34

3.3 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih…….. 34

3.4 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih…….. 37

3.5 Pelaksanaan Rencana Kerja Unit Pelaksana Teknis Air Bersih…….. 39

BAB IV PEMBAHASAN ……. 42

4.1 GambaranUmumResponden ……. 42

4.2 Analisa Data……. 44

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas……..... 44

4.2.2 Deskripsi Data Penelitian…….. 47

4.2.3 Analisis Korelasi…….. 56

4.2.4 Koefisien Determinan…….. 57

4.2.5 AnalisisRegresi Linier……. 58

4.2.6 Uji Hipotesa dengan Uji t……. 59

4.2.7 UjiNormalitas…….. 59

BAB VPENUTUP……. 61

5.1 Kesimpulan ……. 61

5.2 Saran ……. 62

DAFTAR PUSTAKA ……. 64

LAMPIRAN …… 66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Disiplin adalah ketaatan dan kepatuhan terhadap hukum, Undang-undang, peraturan, ketentuan dan norma-norma yang berlaku dengan disertai kesadaran dan keikhlasan hati bahwa memang demikianlah seharusnya.

Pelayanan Masyarakat (Pelayanan Publik) menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep.M.Pan/7/2003 adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. UPT Perusahaan Air Bersih merupakan salah satu dari aparatur Negara juga diharuskan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi dari UPT Perusahaan Air Bersih. Apabila seorang pegawai disiplin dalam melakukan tugasnya, akan tercapai kinerja yang lebih baik, maka diharapkan akan terjadi peningkatan pelayanan terhadap publik atau terhadap masyarakat.

Pencapaian kinerja yang lebih baik berkaitan dengan disiplin kerja, yang mana dalam meningkatkan disiplin kerja dalam perusahaan atau organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faftor-faktor tersebut antara lain tujuan karyawan atau pegawai, kemampuan tiap individu, teladan pimpinan, balas jasa (gaji dan kesejahteraan), keadilan, pengawasan, sanksi hukum, ketegasan (peraturan) dan persepsi karyawan.

Pada dunia kerja, kedisiplinan kerja dapat diartikan sebagai sikap karyawan atau pegawai yang mematuhi semua peraturan perusahaan atau organisasi, datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, dan tidak mangkir. Kedisiplinan kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas yang diberikan kepadanya.

Perusahaan atau organisasi yang dikelola dengan baik akan member hasil yang baik, banyak pendapat mengatakan bila perusahaan atau organisasi dikelola dengan menerapkan disiplin yang tinggi, diyakini akan memberikan hasil yang maksimal. Namun pada kenyataannya banyak perusahaan atau organisasi semakin lesu dalam menjalankan kegiatannya. Hal tersebut dikarenakan terlalu banyak kendala yang dihadapi perusahaan atau organisasi antara lain terjadinya pelanggaran disiplin kerja, efisiensi tenaga kerja dan masalah pengupahan.

Penyelesaian permasalahan yang terjadi di perusahaan atau organisasi bukanlah hal yang mudah, akibat PHK banyak karyawan atau pegawai yang akan memunculkan aksi unjuk rasa terhadap perusahaan atau organisasi. Karyawan atau pegawai akan menuntut hak mereka pada perusahaan atau organisasi sesuai dengan kewajiban yang telah mereka penuhi untuk perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, dalam menjalankan kegiatan perusahaan atau organisasi perlu adanya komitmen yang kuat antara pengusaha atau pimpinan dan pekerja atau pegawai mengenai hak dan kewajiban. Kewajiban karyawan atau pegawai adalah

melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi yang harus dilaksanakan dengan disiplin sesuai dengan kesepakatan baik tertulis maupun lisan.

Demikian pula UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul juga memahami dengan keadaan ini. Yang mana dengan kedisiplinan pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka pelayananan terhadap publik atau masyarakat akan meningkat.

Oleh karena latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti tentang pengaruh kedisiplinan kerja terhadap peningkatan pelayanan terhadap publik atau masyarakat. Maka penulis memilih judul penelitian "**Pengaruh Kedisiplinan Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul**".

1.2 Perumusan Masalah

Kedisiplinankerja mempunyai pengaruh yang sangat pentingbagi jalannya suatu organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Kedisiplinan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi. Meningkatnya kinerja dalam suatu organisasi akan meningkat pula pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Oleh karena itu, masalah yang dirumuskan oleh penulis adalah, "**Bagaimana Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakatpada UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul?"**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedisiplinan kerja terhadap peningkatan pelayanan masyarakat pada UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul.

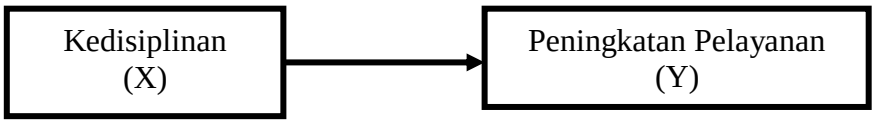
1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Sebagai bahan pertimbangan dan masukna bagi Kepala UPT Perusahaan Air Bersih Doloksangguluntuk meningkatkan kedisiplinan serta pelayanan terhadap masyarakat.
b. Sebagai sumber informasi dan sekaligus untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan di bidang ilmu disiplin dan aplikasinya bagi individu dan masyarakat.
c. Memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi peneliti selanjutnya, yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan dalam melakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.
d. Untuk memperluas pengetahuan teori-teori ekonomi dalam hubungannya dengan Kedisiplinan dengan Peningkatan Pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli.

1.4 Kerangka Pemikiran

Secara teoritis terdapat pengaruh kedisiplinan pegawai atau masyarakat terhadap peningkatan pelayanan masyarakat di UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul, merupakan kerangka berpikir yang dijadikan landasan ilmiah, dimana kerangka berpikir tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Menurut Heidjrachman dan Husman (2002: 15) bahwa: "disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah".

"Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat" (Nurcholis, 2005: 175).

1.5 Hipotesis

Menurut Kuncoro (2003: 48), “hipotesis merupakan penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang akan dilakukan”.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul”.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Januari tahun 2016 hingga bulan April tahun 2016.

1.6.2 Populasi dan Sampel

a. “Populasi suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen tersebut merupakan unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan” (Ginting dan Situmorang, 2008: 128). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau masyarakat yang datang ke Kantor UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan.

b. “Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya” (Ginting dan Situmorang, 2008: 151). Banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah 70 orang. Desain pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling***.** Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Umar, 2008).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana: n = Jumlah Sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan sebesar 10%

Untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi digunakan teknik *Sample Random Sampling*dengan rumus seperti yang ditunjukkan di bawah ini (Ridwan, 2002).

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \times n$$

Keterangan: n_1 = anggota sampel pada proporsi ke 1

N_1 = populasi ke 1

n = sampel yang diambil dalam penelitian

N = populasi total

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

Penulis dalam melakukan penelitian ini, menggunakan dua jenis data sebagai berikut.

a. Data Primer, adalah data utama yang diperlukan untuk mengetahui sebenarnya seberapa besar pengaruh kedisiplinan terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Data yang diperoleh dengan memberikan daftar kuesioner dan wawancara responden.
b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi yang diperoleh dari buku, jurnal dan situs internet.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti guna melengkapi informasi yang dibutuhkan.
b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab/ wawancara secara langsung, baik dengan responden maupun dengan pimpinan pada Kantor UPT Perusahaan Air Bersih Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan.
c. Angket/kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan/pertanyaan kepada

responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2008: 49). Dimana peneliti dalam hal ini menggunakan Skala Likert yaitu skala ini meminta responden untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pernyataan tentang suatu objek (Rochaety, dkk. 2009: 78). Tabel 1.1 nmenunjukkan terdapat lima alternative yang diajukan kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

Tabel 1.1

Instrumen Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Suugiyono (2008: 133)

1.6.5 Metode Analisa Data

a. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Menurut Rochaety, dkk. (2009: 57) bahwa: “Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur”. Dalam penelitian ini sampel uji validitas akan diambil sebanyak

tiga puluh orang di luar daripada sampel dengan menggunakan program *SPSS for Windows* dengan kriteria sebagai berikut.

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas adalah tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran, dimana pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliabel*). Dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*) (Rochaety, dkk. 2009: 50). Butir pertanyaan yang sudah valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut.

1. Jika r_{alpha} positif atau $\geq r_{tabel}$, maka pernyataan reliabel.
2. Jika r_{alpha} negatif atau $\geq r_{tabel}$, maka pernyataan tidak reliabel.

c. Analisis koefisien korelasi merupakan ukuran numeris yang dapat diinterpretasikan sebagai besarnya pengaruh, dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara dua variabel atau lebih bagaimana arah pengaruh dan berapa besar koefisien pengaruhnya. Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan program *SPSS for Windows*.

d. Perhitungan Nilai Koefisien Determinan (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan kata lain, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yang diteliti yaitu disiplin (X) terhadap

peningkatan pelayanan masyarakat (Y) sebagai variabel terikatnya. Dalam *output SPSS*, koefisien determinasi terletak pada Tabel *Model Summary*, dan tertulis R *Square* semakin kecil akan mendekati angka 0 (nol), maka hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) semakin lemah. Sebaliknya apabila R *Square* semakin besar atau mendekati angka 1 (satu), maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

e. Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau causal satu variabel independen (Kedisiplinan pegawai) dan satu variabel dependen (Peningkatan Pelayanan). Untuk mencari regresi linier sederhana, peneliti menggunakan program *SPSS* 15*for Windows*sedangkan persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana:

$\hat{Y}$ = Variabel Pelayanan

X = Variabel Kedisiplinan

f. Uji hipotesis dengan uji t yaitu secara parsial untuk membuktikan hipotesis awal tentang hubungan disiplin sebagai variabel bebas (X) terhadap pelayanan publik (sebagai variabel terikat Y).

Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

Ho : β = 0 (Tidak ada pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan pelayanan masyarakat).

Ho : $\beta \neq 0$ (Ada pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan pelayanan masyarakat).

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Ho diterima jika t hitung < t tabel pada α = 5%.

Ho ditolak jika t hitung ≥ t tabel pada α = 5%.

g. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah daalm model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

   Dasar pengambilan keputusannya adalah:

   1. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
   2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

1.7 Definisi dan Batasan Operasional

Definisi dan batasan operasional Kedisiplinan Pegawai dan Pelayanan Publik dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kedisiplinan (X)	Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standart-standart organisasional	a. Tujuan dan kemampuan b. Teladan pimpinan c. Balas jasa d. Keadilan e. Waskat f. Sanksi hukuman g. Ketegasan h. Hubungan kemanusiaan	Likert
Pelayanan Publik (Y)	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 pemerintah	a. Kepentingan umum b. Kepastian hokum c. Kesamaan hak d. Keseimbangan hak dan kewajiban e. Keprofesionalan f. Partisipatif g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif h. Keterbukaan i. Akuntabilitas j. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.	Likert

Sumber: Hasibuan (2005: 194-198) dan Undang-undang No. 25 Tahun 2009.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Disiplin

2.1.1 Pengertian Disiplin

Kata disiplin itu sendiri berasal dari bahasa Latin yaitu "*discipline*" yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat. Hal ini menekankan pada bantuan kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang layak terhadap pekerjaannya. "Disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah" (Heidjrachman dan Husman, 2002: 15).

"Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku" (Fathoni, 2006: 126). Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik maka sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasinya baik yang tertulis maupun tidak

tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien. Kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan.

2.1.2 Jenis-jenis Disiplin

Disiplin merupakan suatu kunci keberhasilan tanpa disiplin kita tidak mungkin berhasil dalam segala hal. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pegawai dituntut untuk disiplin.

Menurut Heidjrachman dan Husman (2002: 15), bahwa disiplin mempunyai 3 (tiga) macam bentuk, yaitu disiplin preventif, disiplin korektif dan disiplin progresif. Adapun pengertian dari 3 (tiga) macam bentuk disiplin tersebut di atas adalah sebagai berikut:

a. "Disiplin preventif adalah tindakan SDM agar terdorong untuk mentaati standar atau peraturan. Tujuan pokoknya adalah mendorong SDM agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi, agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan atau pemaksaan, yang dapat mematikan prakarsa dan kreativitas serta partisipasi SDM.
b. Disiplin korektif adalah tindakan dilakukan setelah terjadi pelanggaran standar atau peraturan, tindakan tersebut dimaksud untuk mencegah timbulnya pelanggaran lebih lanjut. Tindakan itu biasanya berupa hukuman tertentu yang bisa disebut tindakan disipliner, antara lain berupa peringatan, skors, pemecatan.

c. Disiplin progresif adalah tindakan disipliner berulang kali berupa hukuman yang makin berat, dengan maksud agar pihak pelanggar bisa memperbaiki diri sebelum hukuman berat dijatuhkan".

2.1.3 Indikator-indikator Kedisiplinan

Kedisiplinan pada saat ini mulai merosot baik di kalangan masyarakat umum maupun bagi pegawai atau karyawan ayng diharapkan sebagai panutan dalam berdisiplin justru merupakan pelaku yang sering melanggar disiplin sehingga sangat merugikan Negara maupun masyarakat.

Menurut Hasibuan (2005: 194-198), pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan waskat (pengawasan melekat), sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan".

Indikator-indikator kedisiplinan lebih jelas lagi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tujuan dan kemampuan.

   Tujuan dan kemampuan ini mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya. Akan

tetapi, jika pekerjaan itu di luar kemampuannya atau jatuh di bawah kemampuannya maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan rendah.

b. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus member contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai dengan perbuatan. Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan baik jika dia sendiri kurang disiplin. Pimpinan harus menyadari bahwa perilakunya akan dicontoh dan diteladani bawahannya. Hal inilah yang mengharuskan pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik agar para bawahanpun mempunyai disiplin yang baik pula.

c. Balas Jasa

Balas jasa atau gaji, kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena balas jasaakan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan. Jika kecintaan karyawan semakin tinggi terhadap pekerjaan kedisiplinan akan semakin baik. Untuk mewujudkan kedisiplinan karyawan yang baik perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan keluarga beserta keluarga. Jadi, balas jasa berperan penting untuk menciptakan kedisiplinan karyawan. Artinya semakin besar balas jasa semakin baik kedisiplinan karyawan menjadi rendah. Karyawan sulit

untuk berdisiplin baik selama selama kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

d. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan tercipta kedisiplinan yang baik. Manajer yang baik dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua karyawan. Dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula.

e. Waskat (pengawasan melekat)

Waskat adalah tindakan nyata paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengatasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya.

f. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan. Berat atau ringan sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan.

g. Ketegasan

Ketegasan pimpinan akan melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan, pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk memberikan sanksi sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Dengan demikian pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

h. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi baik di antara semua karyawan akan tercipta apabila hubungan kemanusiaan dalam organisasi tersebut baik.

2.1.4 Prinsip-prinsip Pendisiplinan

Pada dasarnya prinsip pendisiplinan yaitu agar setiap individu dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik tanpa ada paksaan dari manapun guna mendapatkan haknya.

Menurut Fathoni (2006: 126) “Prinsip-prinsip pendisiplinan yaitu pendisiplinan secara pribadi, pendisiplinan harus bersifat membangun, pendisiplinan harus dilakukan secara langsung dan segera, keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan, pendisiplinan hendaknya tidak melakukan pendisiplinan sewakgu karyawan absen, dan setelah pendisiplinan sikap dari pimpinan haruslah wajar kembali”.

Prinsip-prinsip pendisiplinan dapat diuraikan dengan jelas sebagai berikut:

a. Pendisiplinan dilakukan secara pribadi.

   Pendisiplinan seharusnya dilakukan dengan memberikan teguran kepada karyawan. Teguran jangan dilakukan dihadapan orang banyak, karena dapat menyebabkan karyawan yang ditegur akan merasa malu dan tidak menutup kemungkinan menimbulkan rasa dendam yang dapat merugikan organisasi.

b. Pendisiplinan harus bersifat membangun.

   Selain memberikan teguran dan menunjukkan kesalahan yang dilakukan karyawan, harus disertai dengan saran tentang bagaimana seharusnya berbuat untuk tidak mengulangi lagi kesalahan yang sama.

c. Pendisiplinan harus dilakukan secara langsung dan segera.

   Suatu tindakan dilakukan dengan segera setelah terbukti bahwa karyawan telah melakukan kesalahan. Jangan biarkan masalah menjadi kadaluarsa sehingga terlupakan oleh karyawan yang bersangkutan.

d. Keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan.

   Dalam tindakan pendisiplinan dilakukan secara adil tanpa pilih kasih. Siapapun yang telah melakukan kesalahan harus mendapat tindakan pendisiplinan secara adil tanpa membeda-bedakan.

e. Pendisiplinan hendaknya tidak melakukan pendisiplinan sewaktu karyawan absen.

   Pendisiplinan hendaknya dilakukan di hadapan karyawan yang bersangkutan secara pribadi agar ia tahu telah melakukan kesalahan. Karena akan percuma pendisiplinan yang dilakukan tanpa adanya pihak yang bersangkutan.

f. Setelah pendisiplinan sikap dari pimpinan haruslah wajar kembali.

   Sikap wajar hendaknya dilakukan pimpinan terhadap karyawan yang telah melakukan kesalahan tersebut. Dengan demikian, proses kerja dapat lancar kembali dan tidak kaku dalam bersikap.

2.2 Pelayanan Masyarakat (Pelayanan Publik)

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (Lukman, 2000: 8) “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan yang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Simamora (2007: 172) pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Layanan adalah

setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat di atas mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri.

Menurut Napitupulu (2007: 164) "Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut".

Pelayanan adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2005: 141), "Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga

pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya".

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut." (Kurniawan dan Najib, 2008: 56). Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui system atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Hanif Nurcholis (2005: 175-176) dalam bukunya Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara dan

perusahaan milik Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat".

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh Negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela (2006: 5) di dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".

2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dengan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Menurut Sinambela (2006: 7), di dalam pelayanan mengandung asas-asas antara lain:

a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemerintah dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hokum yang dapat dipertanggungjawabkan.
d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "member peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Pelayanan akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas di antaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hokum, dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka instansi atau lembaga pemerintah atau

pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu instansi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pegukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

a. Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik melalui *website*http://risktek.go.id dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan dan produk pelayanan publik.

c. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

d. Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspiras, kebutuhan dan harapan masyarakat, partisipatif dapat dilihat dari identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi yang sesuai dengan permintaan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

e. Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status social dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban aparatur

dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Proses pelayanan publik yang baik meliputi pemberian pelayanan yang tepat dan benar, menyediakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, memiliki keinginan melayani konsumen dengan cepat, memperhatikan etika dan moral dalam memberikan pelayanan, serta memiliki tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

2.3 Hubungan Kedisiplinan dengan Pelayanan Masyarakat

Efisiensi efektivitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah. Pelaksanaan tugas aparat yang selama ini berkesan berbelit-belit kurang bersahabat dan tidak transparan dalam berbagai bidang harus dihindari. Artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda. Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan.

Pergeseran paradigm pengabdian aparat pemerintah yang sebelumnya cenderung digunakan sebagai alat penguasa ke arah mengabdi bagi kepentingan masyarakat telah membawa berbagai implikasi perubahan yang mendasar. Salah satu perubahan tersebut itu adalah perumusan kembali perannya yang menetapkan aparat pemerintah selaku pemelihara kamtibmas, penegak hokum, pelindung dan pengayom serta pelayan masyarakat. Paradigma baru itu menjadi kerangka dalam mewujudkan jati diri, profesionalisme dan modernisasi aparat pemerintah sebagai

pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat, berada dekat dengan masyarakat dan membaur bersamanya.

Aparat pemerintah mempunyai tugas melindungi dan melayani masyarakat. Oleh karena itu aparat pemerintah dituntut untuk berdisiplin sehingga dalam melaksanakan tugasnya pegawai atau aparat pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Apabila masyarakat puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan maka tugas aparat pemerintah sebagai pelindung dan pelayan masyarakat tercapai.

BAB III

GAMBARAN UMUM UNIT PELAKSANA TEKNIS AIR BERSIH

3.1 Sejarah Umum Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

Unit Pelaksana Teknis Air Bersih unsur pelaksana dari Dinas Tata Ruang dan Permukiman yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Air Bersih Kabupaten Humbang Hasundutan.

Paradigma baru dalam kehidupan bernegara dewasa ini, dimana sebelum tahun 19977 sangat sentralistik, telah berubah menjadi kehidupan yang lebih bernuansa demokratik dan sentralistik. Diawali dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 22 dan Nomor 25 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang penerapannya telah dimulai pada Tahun 2001. Kemudian dengan revitalisasi Otonomi Daerah dan kebijaksanaan desentralisasi yang diformalkan pada Undang-Undang Nomor 33 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, memberikan peluang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Daerah untuk menggali potensi ekonomi yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dalam usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam Pengembangan Wilayah, sesuai dengan tujuan otonomi daerah maka setiap daerah otonomi baik Kota maupun Kabupaten harus mampu meningkatkan pembangunan di daerahnya. Salah satu cara yaitu menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah dengan ketersediaannya infrastruktur seperti Jalan dan

Jembatan, Jaringan listrik, Telekomunikasi, Jaringan air bersih, Persampahan, Terminal dan Infrastruktur lainnya.

Pembangunan infrastruktur adalah bagian integral dari pembangunan nasional. Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan eknomi. Kegiatan sektor transformasi merupakan tulang punggung distribusi baik barang maupun penumpang. Infrastruktur lainnya seperti kelistrikan dan telekomunikasi terkait dengan upaya modernisasi bangsa dan penyediaannya merupakan salah satu aspek terpenting untuk meningkatkan produktivitas sektor produksi. Ketersediaan perumahan dan permukiman, antara lain air minum dan sanitasi, secara luas dan merata, serta pengolahan sumber daya air yang berkelanjutan akan menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat. Peran infrastruktur sangat besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini diyakini mengingat bahwa pertumbuhan ekonomi akan mendorong penciptaan lapangan kerja dan pengurangan kemiskinan. Untuk itu perlu melakukan perencanaan dan meningkatkan pembangunan.

Perencanaan didefinisikan sebagai suatu proses yang berkelanjutan termasuk di antaranya penagmbilan keputusan, penentuan pilihan dari berbagai alternatif pemanfaatan berbagai sumber daya dengan memperhatikan keterbatasan dan kendala secara efisien dan efektif untuk mencapai suatu keadaan yang lebih baik di masa mendatang. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan bahwa perencanaan pembangunan daerah disusun secara berjangka meliputi Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah untuk jangka waktu 20 tahun, Rencana Pembangunan Jangka Menengah

(RPJM) Daerah untuk jangka waktu 5 tahun, dan rencana pembangunan tahunan yang selanjutnya disebut Rencana Kerja Pembangunan (RKP) Daerah.

Pemberian kewenangan yang luas kepada daerah memerlukan koordinasi dan pengaturan untuk lebih mengharmoniskan dan menyelaraskan pembangunan, baik pembangunan daerah maupun antar daerah yang penjabarannya diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 juga ditetapkan bahwa Kabupaten ataupun Kota yang memiliki Kepala Daerah yang dipilih langsung oleh rakyat diharuskan memiliki Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) yang menjadi acuan pembangunan masa 5 tahun ke depan.

Kabupaten Humbang Hasundutan yang telah melakukan pemilihan Kepala Daerah secara langsung diwajibkan menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) sebagaimana diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Bupati Humbang Hasundutan terpilih mengaplikasikan Program Pembangunan sesuai Visi dan Misinya yang salah satu diantaranya di dalam RPJMD telah dijabarkan ke dalam Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENSTRA SKPD) untuk 5 tahun ke depan dan Rencana Kerja (RENJA SKPD) tahunan.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi Pemerintah kabupaten Humbang Hasundutan maka Unit Pelaksana Teknis Air Bersih kabupaten Humbang Hasundutan menyusun program-program pembangunan untuk tahun anggaran 2011 yang dimuat dalam Rencana Kerja (Renja) Dinas Tata Ruang dan Permukiman yang mencakup evaluasi pelaksanaan Renja SKPD tahun lalu,

tujuan, sasaran, program dan kegiatan, indicator kinerja dan kelompok sasaran yang menggambarkan pencapaian Renstra SMPK, dana indikatif serta sumbernya serta prakiraan maju berdasarkan pagu indikatif dan sumber dana yang dibutuhkan untuk menjalankan program dan kegiatan.

Tujuan dari penyusunan Renja SKPD ini adalah untuk:

- Melaksanakan Pembangunan sarana dan prasarana untuk menunjang pembangunan air bersih di Kabupaten Humbang Hasundutan hingga ke desa/ daerah terpencil yang belum mendapatkan air bersih.
- Untuk melakukan pemeliharaan air bersih melalui perbaikan pipa dan kerusakan lainnya yang menghambat lancarnya aliran air bersih.

Adapun sasaran dari penyusunan Rencana Kerja (SKPD) ini adalah:

- Meningkatkan sarana dan prasarana pemerintahan melalui pembangunan air bersih.
- Memelihara pipa dan sumber air bersih yang rusak yang mengganggu kenyamanan masyarakat dalam penggunaan air bersih.
- Melayani masyarakat dalam penggunaan air bersih ke setiap rumah tangga dengan memasang pipa dan meteran air yang dapat meningkatkan pendapatan Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan melalui pembayaran rekening air minum.

3.2. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

a. Visi

Unit Pelaksana Teknis Air Bersih Kabupaten Humbang Hasundutan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan menetapkan visi sebagai berikut:

"**Mewujudkan kabupaten Humbang Hasundutan menjadi Kabupaten yang bersih, sehat dan produktif**".

b. Misi

- Mendata dan mengevaluasi daerah yang belum terlayani air bersih dan mencari sumber air bersih tersebut serta memenuhi kebutuhan masyarakat atas air bersih.
- Mengembangkan penyediaan air bersih yang diselenggarakan dengan pengembangan prasarana dan sarana air bersih.
- Melakukan pengelolaan teknis (kegiatan operasional, pemeliharaan, dan pementauan air baku, produksi dan distribusi) dan pengelolaan non teknis (administrasi dan pelayanan) yang berkaitan dengan air bersih.

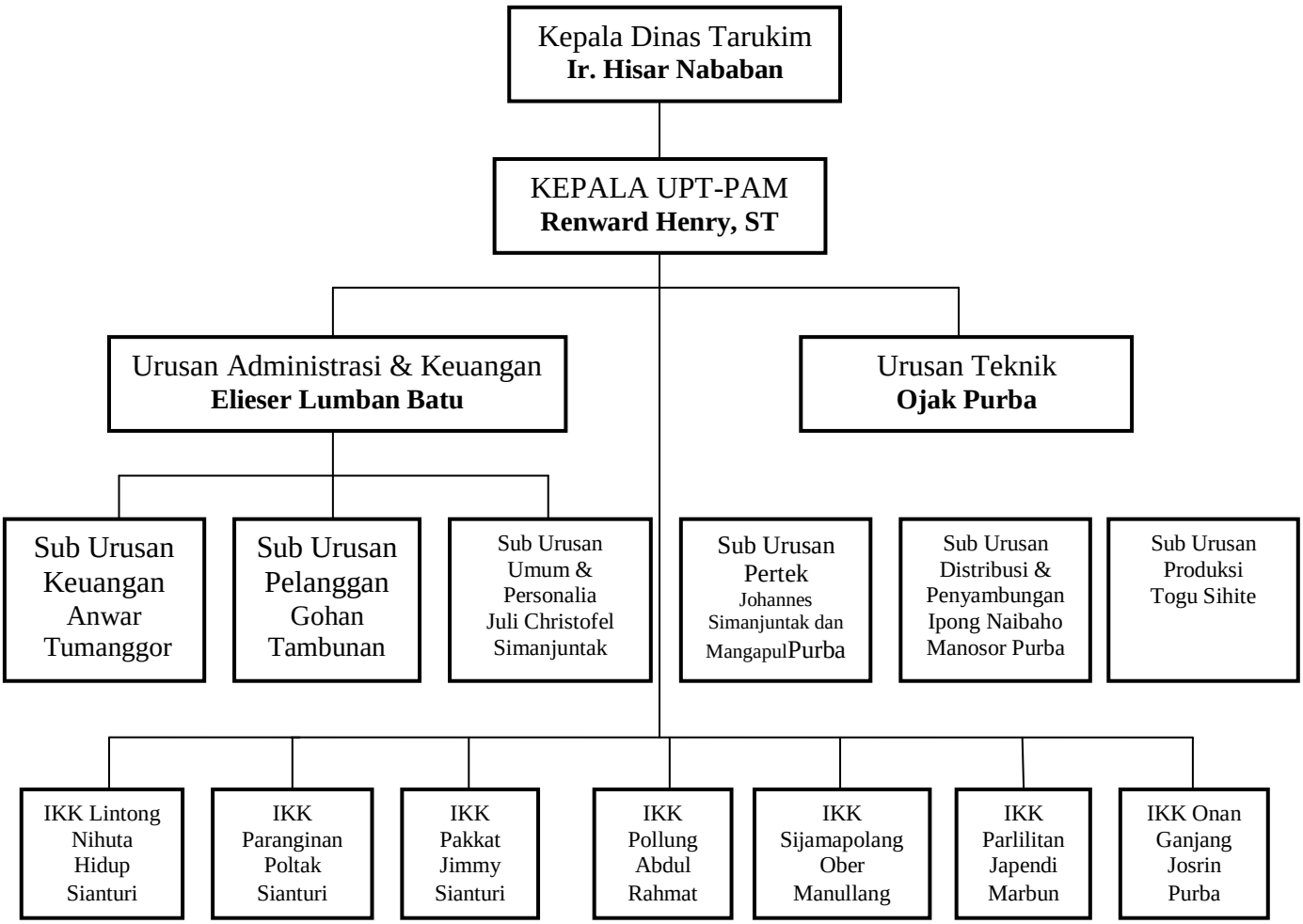
3.3 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

Unit Pelaksana Teknis Air Bersih Kabupaten Humbang Hasundutan dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis Air Bersih yang jabatannya pejabat Eselon IV A yang dibantu oleh beberapa staf baik Staf Teknis, Keuangan, dan pegawai Honorer di setiap Kecamatan dan di kantor.

Unit Pelaksana Teknis Air Bersih Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh aparat/personil dengan uraian sebagai berikut:

Kepala Unit Pelaksana Teknis Air Bersih	: 1 orang
Kepala Sub Bagian Tata Usaha	: -
Staf	: 7 orang
Pegawai Non PNS	: 11 orang
Jumlah	: 19 orang

Struktur Organisasi



Gambar 3.1

Struktur Organisasi UPT Air Bersih Kabupaten Humbang Hasundutan

3.4 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

Dalam rangka mengemban Tugas Pokok Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan maka Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 13 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan disebutkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Air Bersih mempunyai Tugas Pokok sebagai berikut:

1. **Kepala Unit Pelaksana Teknis Air Bersih**
   a. Membantu Kepala Dinas Tata Ruang dan Pemukiman dalam menyelenggarakan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan di bidang pengelolaan air bersih.
   b. Melakukan pengawasan teknis dan adminstratif dalam pembangunan dan pemeliharaan air bersih.

   Sesuai dengan tugas pokok sebagaimana tersebut uraian tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Air Bersih adalah sebagai berikut:

   a) Menyusun rencana program kerja UPT Air Bersih;
   b) Menyusun dan mengusulkan Rencana Anggaran UPT;
   c) Mengkoordinir pelaksanaan tugas antara sub bagian Tata Usaha dan Sub Bagian Fungsional;
   d) Mengkoordinasikan dan mengarahkan staf agar dapat melaksanakan tugas dengan baik;
   e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas dan melaporkan tugas tersebut.
   f) Memproses pemberian air bersih ke setiap rumah tangga.

g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas dan melaporkan tugas tersebut;

h) Melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan administrasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Kepala Unit Air Bersih, Kepala Sub Bagian Tata Usaha belum ada di UPT-AB, namun dalam melaksanakan urusan adminstrasi dan keuangan dibantu staf-staf di UPT-AB.

Sesuai dengan tugas pokok dimaksud tugas Kepala Sub Bagian Tata Usaha adalah sebagai berikut:

a. Menyusun program dan rencana kerja sub bagian tata usaha;
b. Melaksanakan urusan administrasi surat-menyurat, kearsipan, urusan rumah tangga dan perlengkapan, keuangan, asset dan kepegawaian UPT-AB;
c. Menyusun rencana kebutuhan perlengkapan kebutuhan UPT-AB;
d. Melakukan urusan pemeliharaan, pengamanan serta pengaturan penggunaan barang inventaris UPT-AB;
e. Menyusun rencana anggaran dan pertanggungjawaban keuangan UPT-AB;
f. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
g. Melaksanakan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
h. Membuat DP-3 Pegawai sesuai dengan kewenangannya;

i. Mempersiapkan Laporan UPT-AB;

j. Melaporkan dan bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan tugas kepada UPT-AB;

k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT-AB;

3. Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional belum ada di UPT-AB, tetapi dibantu oleh Staf yang mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas masing-masing kepada Kepala UPT-AB;

b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT-AB.

3.5 Pelaksanaan Rencana Kerja Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

Pelaksanaan pembangunan tahun 2012 merupakan pelaksanaan tahun kedua RPJMD Kabupaten Humbang Hasundutan yang selanjutnya diuraikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Perubahan Anggaran dan Belanja Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2012.

Dalam evaluasi pelaksanaan Rencana Kerja Unit Pelaksana Teknis Air Bersih Tahun 2012 yang merupakan perencanaan pembangunan telah dicapai hasil dan manfaat, salah satunya ialah kondisi pelanggan yang terdata pada UPT-AB sampai dengan Desember 2011 jumlah sambungan: Doloksanggul 1064, Pakkat 245, Paranginan 503, Lintongnihuta 197 dengan jumlah total 1909 Sambungan Rumah (SR). Untuk tahun 2012 dari permintaan masyarakat yang mengusulkan ditangani Pemkab air minum pedesaan akan bertambah di beberapa

lokasi diantaranya Baktiraja dusun Marbun 210 SR, Lintongnihuta 150 (Desa Siponjot, Hutasoit I dan II), Kota Onan Ganjang 275 dan Kota Parlilitan 300, maka target total sambungan rumah sampai dengan 2012 menjadi 2844 Sambungan Rumah.

3.5.1 Tujuan Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

Dalam rangka pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan, maka tujuan Unit Pelaksana Teknis Air Bersih adalah:

- Mengembangkan penyediaan air bersih yang diselenggarakan dengan pengembangan prasarana dan sarana air bersih ke setiap daerah;
- Melakukan pengelolaan teknis (kegiatan operasional, pemeliharaan dan pemantauan air baku, produksi dan distribusi) dan pengelolaan non teknis (administrasi dan pelayanan) yang berkaitan dengan air bersih;
- Mengkoordinasikan Pelaksanaan Pembangunan Air Bersih dengan Instansi terkait.

3.5.2 Sasaran Unit Pelaksana Teknis Air Bersih

Adapun sasaran untuk mewujudkan tujuan Unit Pelaksana Air Bersih Kabupaten Humbang Hasundutan adalah sebagai berikut:

- Mensosialisasikan kepada masyarakat untuk menggunakan air bersih.
- Memberikan pelayanan prima dalam pengurusan pemasukan air bersih ke setiap rumah masyarakat yang membutuhkan.
- Mendata dan mengevaluasi daerah yang belum terlayani air bersih.
- Mencari sumber air bersih serta mensosialisasikan dan mengkomunikasikan atas tanah yang digunakan sebagai sumber air bersih.

- Melayani pengaduan masyarakat atas terhambatnya air bersih atau kerusakan pipa dan memelihara sumber air dan jaringan pipa di setiap daerah.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul sebagai responden terdiri dari 18 pernyataan, yang terdiri dari 8 butir pernyataan tentang peningkatan pelayanan masyarakat, dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Untuk menganalisis hasil dari penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis menyajikan data hasil penelitian dalam bentuk tabulasi.

Berikut ini akandisajikan beberapa tabel distribusi frekuensi untuk memberikan gambaran data diri yang diberikan responden pada kuesioner yang disebarkan.

a. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Identifikasi Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-laki	37	52,86%
Perempuan	33	47,14%
Jumlah	70	100,00%

Sumber: Hasil Kuessioner, 2016

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 70 responden, mayoritas masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul dengan jenis kelamin laki-laki mencapai 37 orang atau 52,86%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan mencapai 33 orang atau sekitar mencapai 47,14%. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul hampir berimbang antara laki-laki dengan perempuan.

b. Data responden berdasarkan usia

Tabel 4.2

Data Responden berdasarkan Usia

Identifikasi Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
20 – 30 Tahun	10	14,29%
30 – 40 Tahun	31	44,28%
> 40 Tahun	29	41,43%
Jumlah	70	100,00%

Sumber: Hasil Kuessioner, 2016

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 70 responden, usia responden adalah usia 20 – 30 tahun sebanyak 10 orang atau 14,29%, usia 30 – 40 tahun sebanyak 31 orang atau 44,28% dan usia > 40 tahun sebanyak 29 orang atau 41,43%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul lebih banyak berusia 30 – 40 tahun.

c. Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Identifikasi Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SMA	52	74,28%
D3	10	14,28%
S1	7	10,00%
S2	1	1,42%
Jumlah	70	100,00%

Sumber: Hasil Kuessioner, 2016

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 70 responden, responden dengan tingkat pendidikan SMA mencapai 52 orang atau 74,28%. Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 10 orang atau 14,28%, S1 sebanyak 7

orang atau 10% dan S2 hanya satu orang atau 1,42%. Hal ini berarti bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul yang paling banyak adalah yang berpendidikan tamat SMA.

d. Data Responden berdasarkan Tujuan

Tabel 4.4

Data Responden berdasarkan Tujuan

Identifikasi Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Bertamu	4	5,71%
Melapor	8	11,43%
Jadi anggota pelanggan air bersih	58	82,86%
Jumlah	70	100,00%

Sumber: Hasil Kuessioner, 2016

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 70 responden, masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul dengan tujuan anggota pelanggan air bersih sebanyak 58 orang atau 82,86%, melapor sebanyak 8 orang atau 11,43% dan bertamu sebanyak 4 orang atau 5,71%. Dengan demikian mayaoritas masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul adalah dengan tujuan menjadi anggota pelanggan air bersih.

4.2 Analisa Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dimaksudkan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan bermutu. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan alat penelitian, dalam hal ini adalah kuessioner. Valid artinya data-data yang

diperoleh dengan menggunakan alat (instrumen) dapat menjawab tujuan penelitian sedangkan reliabel artinya konsisten atau stabil.

a. Uji validitas dalam penelitian ini (kuessioner) diuji coba terlebih dahulu kepada 30 masyarakat yang datang ke UPT Air Bersih Doloksanggul di luar sampel agar diperoleh item/butir peryataan kuessioner yang valid dan reliabel. Jawaban kuessioner untuk variabel kedisiplinan (X) dapat dilihat pada lampiran 2 dan jawaban kuessioner untuk variabel Peningkatan Pelayanan (Y) dapat dilihat pada lampiran 3. Untuk melihat valid atau tidaknya suatu item/butir pernyataan yang terdapat pada kuessioner, dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung}dengan r_{tabel}. Dengan ketentuan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid. Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel dengan menggunakan df = n – 2 = 30 – 2 = 28, pada tingkat taraf kesalahan 5% dapat diketahui r_{tabel} = 0,374. Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada lampiran 5 yaitu tabel *Item-Total Statistic* di kolom *Corrected Item-Total Correction*. Hasil pengujian validitas instrument dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6.

Tabel 4.5

Validitas untuk Variabel Kedisiplinan (X)

No. Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.700	0.374	Valid
2	0.505	0.374	Valid
3	0.497	0.374	Valid
4	0.524	0.374	Valid
5	0.497	0.374	Valid
6	0.614	0.374	Valid
7	0.652	0.374	Valid
8	0.519	0.374	Valid

Sumber: Data dioleh

Tabel 4.6

Validitas untuk Variabel Pelayanan Masyarakat (Y)

No. Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.786	0.374	Valid
2	0.476	0.374	Valid
3	0.459	0.374	Valid
4	0.491	0.374	Valid
5	0.588	0.374	Valid
6	0.626	0.374	Valid
7	0.619	0.374	Valid
8	0.576	0.374	Valid
9	0.506	0.374	Valid
10	0.478	0.374	Valid

Sumber: Data dioleh

Uji validitas yang dilakukan pada 10 butir pernyataan yang diuji menunjukkan bahwa keseluruhan butir pernyataan memperoleh r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correction*) di atas nilai r_{tabel} (r_{tabel} = 0,374) sehingga dapat disimpulkan semua pernyataan tersebut valid.

b. Uji reliabilitas diartikan sebagai keterpercayaan, keterandalan atau konsistensi. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r tabel adalah nilai yang terdapat pada tabel *Reliability Statistic* di kolom *Cronbach"s Alpha*pada lampiran 5. Ketentuannya apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut reliabel. Nilai r_{hitung} untuk instrument kedisiplinan dan pelayanan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Nilai r_{hitung} untuk variabel Kedisiplinan dan Pelayanan Masyarakat

Instrumen	*Cronbach"s Alpha*	Keterangan
Kedisiplinan	0,835	Reliabel
Pelayanan Masyarakat	0,874	Reliabel

Sumber: Data Diolah

Hasil uji coba tersebut menunjukkan nilai r_{hitung} kedisiplinan (0,835) dan r_{hitung} peningkatan pelayanan (0,874) lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} (r_{tabel} = 0,374, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan tersebut adalah reliabel.

4.2.2 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian telah dilakukan terhadap 70 responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana terlampir.

a. Deskripsi variable kedisiplinan

Data hasil olahan kuesioner yang merupakan deskripsi penelitian berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan variabel bebas (Kedisiplinan) daapt dilihat pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.8

Jawaban Kuessioner untuk Variabel (X)

No. Responden	**Data Pernyataan Kedisiplinan (X)**								**Jumlah**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	
1	4	5	4	4	5	4	5	5	36
2	5	4	4	5	4	5	4	5	36
3	4	4	4	5	4	4	4	5	34
4	4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	5	4	5	4	5	4	5	37
6	5	5	5	5	5	4	5	5	39
7	4	5	4	4	5	4	5	5	36
8	5	4	4	4	4	4	5	5	35
9	3	3	4	4	4	3	4	3	28
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	2	4	4	4	4	3	3	4	28
12	4	4	5	5	5	5	5	5	38

13	4	3	4	4	4	4	4	4	31
14	4	5	4	4	4	4	5	4	34
15	4	5	4	5	3	4	5	5	35
16	4	4	4	5	5	4	4	4	34
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	5	5	4	4	4	4	36
19	3	4	4	3	3	3	3	4	27
20	3	4	3	5	4	4	3	3	29
21	4	4	3	5	4	4	3	5	32
22	4	4	4	4	4	5	4	5	34
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	4	5	4	5	4	5	4	5	36
25	3	4	3	3	3	4	3	5	28
26	5	4	4	4	5	4	4	5	35
27	4	4	4	4	4	4	4	3	31
28	4	4	5	4	4	4	4	4	33
29	4	4	4	4	5	4	4	4	33
30	5	5	4	5	5	4	4	5	37
31	4	5	4	4	5	4	5	5	36
32	5	4	4	5	4	5	4	5	36
33	4	4	4	5	4	4	4	5	34
34	4	4	5	5	5	5	5	5	38
35	5	5	4	5	4	5	4	5	37
36	5	5	5	5	5	4	5	5	39
37	4	5	4	4	5	4	5	5	36
38	5	4	4	4	4	4	5	5	35
39	3	3	4	4	4	3	4	3	28
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	5	4	5	4	5	4	5	37
42	5	5	5	5	5	4	5	5	39
43	4	5	4	4	5	4	5	5	36
44	5	4	4	4	4	4	5	5	35
45	3	3	4	4	4	3	4	3	28
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	2	4	4	4	4	3	3	4	28
48	4	4	5	5	5	5	5	5	38
49	4	3	4	4	4	4	4	4	31
50	4	5	4	4	4	4	5	4	34
51	4	5	4	5	3	4	5	5	35
52	4	4	4	5	5	4	4	4	34
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	5	5	5	5	4	4	4	4	36
55	3	4	4	3	3	3	3	4	27
56	3	4	3	5	4	4	3	3	29

57	4	5	4	4	5	4	5	5	36
58	5	4	4	5	4	5	4	5	36
59	4	4	4	5	4	4	4	5	34
60	4	4	5	5	5	5	5	5	38
61	5	5	4	5	4	5	4	5	37
62	5	5	5	5	5	4	5	5	39
63	4	5	4	4	5	4	5	5	36
64	5	4	4	4	4	4	5	5	35
65	3	3	4	4	4	3	4	3	28
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	4	3	5	4	4	3	5	32
68	4	4	4	4	4	5	4	5	34
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	4	5	4	5	4	5	4	5	36

Sumber: Hasil Kuessioner

Tabel 4.9

Kategori Nilai Jawaban Responden dengan Pernyataan Variabel X

Item No.	Sangat Tidak Setuju (STS)		Tidak Setuju (TS)		Kurang Setuju (KS)		Setuju (S)		Sangat Setuju (SS)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	9	12,8	38	54,3	23	32,9	70	100
2	0	0	0	0	6	8,6	39	55,7	25	35,7	70	100
3	0	0	0	0	5	7,1	51	72,9	14	20	70	100
4	0	0	0	0	2	2,9	33	47,1	35	50	70	100
5	0	0	0	0	5	7,1	43	61,4	22	31,4	70	100
6	0	0	0	0	7	10	45	64,3	18	25,7	70	100
7	0	0	0	0	9	12,9	37	52,9	24	34,3	70	100
8	0	0	0	0	6	8,5	20	28,6	44	62,9	70	100

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan informasi responden yang diolah melalui tabel tersebut di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pernyataan “PegawaiUPT Air Bersih Doloksanggul memiliki disiplin dan dedikasi yang tinggi”, menunjukkan 9orang responden (12,8%) menyatakan kurang setuju, 38 orang responden (54,3%) menyatakan

setuju, dan 23 orang responden (32,9%) menyatakan setuju, dan 25 orang responden (55,7%) menyatakan sangat setuju.

2. Pernyataan “Selaku pimpinan UPT Air Bersih Doloksanggul memberikan keteladanan terhadap seluruh pegawai”, menunjukkan 6 orang responden (8,6%) menyatakan kurang setuju, 39 orang responden (55,7%) menyatakan setuju, dan 25 orang responden (35,7%) menyatakan sangat setuju.
3. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul tidak selalu mengharapan balas jasa dari masyarakat sebab sudah menerima gaji setiap bulannya”, menunjukkan 5 orang responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 51 orang responden (72,9%) menyatakan setuju, dan 25 orang responden (35,7%) menyatakan sangat setuju.
4. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul selalu bersikap adil dalam pelaksanaan tugas terhadap masyarakat”, menunjukkan 2 orang responden (2,9%) menyatakan kurang setuju, 33 orang responden (47,1%) menyatakan setuju, dan 35 orang responden (50%) menyatakan sangat setuju.
5. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul dalam pelaksanaan tugas selalu diawasi pimpinan”, menunjukkan 5 orang responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 43 orang responden (61,4%) menyatakan setuju, dan 22 orang responden (31,4%) menyatakan sangat setuju.
6. Pernyataan “Apabila Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi/ hukuman”, menunjukkan 7 orang

responden (10%) menyatakan kurang setuju, 45 orang responden (64,3%) menyatakan setuju, dan 18 orang responden (25,7%) menyatakan sangat setuju.

7. Pernyataan "Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul selalu bersikap tegas dalam melaksanakan tugas", menunjukkan 9 orang responden (12,9%) menyatakan kurang setuju, 37 orang responden (52,9%) menyatakan setuju, dan 24 orang responden (34,3%) menyatakan sangat setuju.
8. Pernyataan "Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul selalu menjaga rasa toleransi terhadap sesama manusia", menunjukkan 6 orang responden (8,5%) menyatakan kurang setuju, 20 orang responden (28,6%) menyatakan setuju, dan 44 orang responden (62,9%) menyatakan sangat setuju.

b. Deskripsi Variabel Pelayanan Masyarakat

Tabel 4.10 dan Tabel 4.11 adalah data hasil olahan kuessioner yang merupakan deskripsi penelitian berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan variabel terikat (Pelayanan masyarakat).

Tabel 4.10

Jawaban Kuessioner untuk Variabel (Y)

No. Resp.	Data Pernyataan Pelayanan Masyarakat (Y)										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	43
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49

7	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
8	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44
9	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	35
12	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
14	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
15	4	5	4	5	3	4	5	5	3	3	41
16	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
19	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
20	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	35
21	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	42
22	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
25	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	34
26	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	40
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
30	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
31	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
32	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
33	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
34	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
35	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	43
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
37	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
38	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44
39	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	43
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
43	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
44	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44
45	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	35
48	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
50	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43

51	4	5	4	5	3	4	5	5	3	3	41
52	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	35
53	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
55	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
56	4	5	4	5	3	4	5	5	3	3	41
57	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
59	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
60	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
61	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	35
62	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
63	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
64	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
65	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
66	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	43
67	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
68	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
69	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44
70	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36

Sumber: Hasil Kuessioner

Tabel 4.11

Kategori Nilai Jawaban Responden dengan Pernyataan Variabel Y

Item No.	Sangat Tidak Setuju (STS)		Tidak Setuju (TS)		Kurang (STS) (KS)		Setuju (S)		Sangat Setuju (SS)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	2	2,9	9	1,4	38	54,3	21	30	70	100
2	0	0	0	0	7	10	35	50	28	40	70	100
3	0	0	0	0	4	5,7	50	71,4	16	22,9	70	100
4	0	0	0	0	2	2,9	37	52,9	31	44,3	70	100
5	0	0	0	0	4	5,7	44	62,9	22	31,4	70	100
6	0	0	0	0	8	11,4	46	65,7	16	22,9	70	100
7	0	0	1	1,4	9	12,8	33	47,1	28	40	70	100
8	0	0	0	0	5	7,1	20	28,6	45	64,3	70	100
9	0	0	0	0	10	14,3	39	55,7	24	34,3	70	100
10	0	0	0	0	20	28,6	36	51,4	14	20	70	100

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan informasi responden yang dioleh melalui tebel tersebut di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul dalam pelaksanaan tugas selalu mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi”, menunjukkan 2 orang responden (2,9%) menyatakan tidak setuju, 9 orang responden (1,4%) menyatakan kurang setuju, 38 responden (54,3%) menyatakan setuju, dan 21 responden (30%) menyatakan sangat setuju.
2. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul dalam pelaksanaan tugas selalu menyarankan agar terwujudnya hak dan kewajiban demi kepastian hukum”, menunjukkan 7 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju, 35 orang responden (50%) menyatakan setuju, dan 28 responden (40%) menyatakan sangat setuju.
3. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul dalam pelaksanaan tugas tidak ada membedakan antara sesama warga/masyarakat”, menunjukkan 4 orang responden (5,7%) menyatakan kurang setuju, 50 orang responden (71,4%) menyatakan setuju, dan 16 orang responden (22,9%) menyatakan sangat setuju.
4. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul menerima hak sesuai dengan kewajiban”, menunjukkan 2 orang responden (2,9%) menyatakan kurang setuju, 37 orang responden (52,9%) menyatakan setuju, dan 31 orang responden (44,3%) menyatakan sangat setuju.

5. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul selalu bersikap professional dalam penanganan suatu masalah”, menunjukkan 4 orang responden (5,7%) menyatakan kurang setuju, 44 orang responden (62,9%) menyatakan setuju, dan 22 orang responden (31,4%) menyatakan sangat setuju.
6. Pernyataan “Dalam pelaksanaan tugas Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul selalu berpartisipasi terhadap masyarakat demi kelancaran tugas dan tanggung jawab”, menunjukkan 8 orang responden (11,4%) menyatakan kurang setuju, 46 orang responden (65,7%) menyatakan setuju, dan 16 orang responden (22,9%) menyatakan sangat setuju.
7. Pernyataan “Pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul mempunyai motto Senyum, Sapa, Salam dalam memberikan pelayanan”, menunjukkan 1 orang responden (1,4%) menyatakan tidak setuju, 38 orang responden (12,8%) menyatakan kurang setuju, 33 responden (47,1%) menyatakan setuju, dan 28 responden (40%) menyatakan sangat setuju.
8. Pernyataan “Dalam pelaksanaan tugas selalu terbuka dan transparan terhadap masyarakat di Wilayah Doloksanggul”, menunjukkan 5 orang responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 20 orang responden (28,6%) menyatakan setuju, dan 45 orang responden (64,3%) menyatakan sangat setuju.
9. Pernyataan “Menjadi Akuntan di hadapan masyarakat dalam penanganan (penyelesaian) masalah”, menunjukkan 10 orang responden (14,3%)

menyatakan kurang setuju, 39 orang responden (55,7%) menyatakan setuju, dan 24 orang responden (34,3%) menyatakan sangat setuju.

10. Pernyataan "Dalam pelaksanaan tugas pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul cepat tanggap serta mudah diarahkan dalam penanganan suatu masalah", menunjukkan 20 orang responden (28,6%) menyatakan kurang setuju, 35 orang responden (51,4%) menyatakan setuju, dan 14 orang responden (20%) menyatakan sangat setuju.

4.2.3 Analisis Korelasi

Korelasi merupakan ukuran numeris yang dapat diinterpretasikan sebagai keeratan hubungan linier, dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih. Untuk mencari korelasinya, penelitian menggunakan program *SPSS* (*Statistical Product and Service Solution*) versi 15.0 For Windows pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Perhitungan R Square (R^2)
Model Summary (b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.604(a)	.365	.356	4.14539	39.121	1	68	

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan
b. Dependent Variable: Peningkatan Pelayanan
Sumber: Data diolah.

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai r adalah sebesar 0,604 atau 60,4% yang artinya bahwa pengaruh kedisiplinan

terhadap peningkatan pelayanan sebesar 60,4% dan untuk menafsirkan angka korelasi di atas digunakan kriteria sebagai berikut.

Tabel 4.13

Tabel hubungan antar variabel

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,19	Sangat tidak erat
0,2 – 0,39	Tidak erat
0,4 – 0,59	Cukup erat
0,6 – 0,79	Erat
0,8 – 0,99	Sangat Erat

Sumber: Ginting dan Situmorang (2008: 151)

Berdasarkan pada Tabel 4.13 di atas, maka dengan r = 0,604 dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang erat, artinya korelasi yang erat antara kedisiplinan pegawai UPT Air Bersih Doloksanggul dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Doloksanggul.

4.2.4 Koefisien Determinan

Untuk menentukan besarnya pengaruh frekuensi Kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan pelayanan, maka digunakan angka R Square atau koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka R square dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Berdasarkan pada tabel 4.12 besar R square 0,365 atau 36,5 %. Nilai sebesar 36,5% menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan pegawai UPT Air Bersih terhadap variabel peningkatan pelayanan (Y) memberikan kontribusi sebesar 36,5% sedangkan selebihnya (63,5%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menjadi salah satu keterbatasan

penelitian ini, sehingga diperlukan penelitian lain yang melihat variabel selain kedisiplinan. Pegawai yang mempengaruhi peningkatan pelayanan seperti faktor internal/individu (pengetahuan, keterampilan/skill, kemampuan dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu) dan faktor eksternal: kepemimpinan, system kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi serta situasional yang meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

4.2.5 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan pegawai dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Doloksanggul. Model persamaan dari regressi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Y = a + bX.

Hasil perhitungan regresi linier sederhana yang diperoleh dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 15.0 For Windows* dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14

Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistcs	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.495	4.966		3.926	.000		
	Kedisiplinan pegawai	.906	.145	.604	6.255	.000	1.000	1.000

a. *Dependent Variavel*: Peningkatan Pelayanan

Sumber: Data diolah

Berdasarkan informasi responden yang diolah melalui Tabel 4.14 tersebut di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Hasil perhitungan pada Tabel 4.14 diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 19,495 dan nilai b sebesar 0,906 sehingga persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah: Y = 19,495 + 0,906 X.
b. Koefisien regressinya sebesar 0,906 menyatakan bahwa jika kedisiplinan pegawai yang diterapkan pada perusahaan Air Bersih Doloksanggul didasarkan pada indikator kedisiplinan sebesar 1 akan meningkatkan pelayanan sebesar 0,906.

4.2.6 Uji Hipotesa dengan Uji t

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,255 sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikan (α) 5% dan df = 70 – 2 = 68 adalah sebesar 1,671, maka hipotesis yang menyatakan: "Kedisiplinan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan masyarakat Kantor UPT Air Bersih Doloksanggul" dapat diterima. Artinya semakin baik Kedisiplinan pegawai seperti perilaku yang disiplin dan jujur yaitu pelaksanaan tugas tepat waktu dan tidak melanggar peraturan, perilaku yang tegas dan percaya diri yaitu tidak ragu dalam mengambil keputusan dan mampu melaksanakan tugas secara maksimal, maka akan semaki baik pula peningkatan pelayanan.

4.2.7 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya terdistribusi secara normal atau

tidak. Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Persyaratan dari uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuessioner maka dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui bahwa jawaban responden terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Dan dilakukan pengujian validitas untuk mengukur sah tidaknya suatu kuessioner. Hasil dari uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam setiap variabel adalah reliabel dan valid.

Dalam uji normalitas menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan tidak terjadi heteroskedastisitas dan uji normalitas menunjukkan bahwa dalam model regressi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan tidak terjadi heteroskedastisitas serta memiliki distribusi normal.

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

a. Pengaruh antara kedisiplinan pegawai dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Doloksanggul adalah positif dan signifikan, yang dapat dilihat dari nilai t_{hitung} 6,255 > nilai t_{tabel} 1,671. Artinya semakin baik kedisiplinan pegawai seperti (perilaku disiplin dan jujur yaitu pelaksanaan tugas tepat waktu dan tidak melanggar peraturan, perilaku yang tegas dan percaya diri yaitu tidak ragu dalam mengambil keputusan dan mampu

melaksanakan tugas secara maksimal), maka akan semakin baik pula peningkatan pelayanan kepada masyarajat yang datang ke Kantor UPT Air Bersih Doloksanggul.

b. Pengaruh variabel penelitian kedisiplinan pegawai (X) dengan variabel peningkatan pelayanan (Y) memberikan kontribusi sebesar 36,5%. Hal ini diketahui dari nilai koefisien determinan (R^2) yang diperoleh adalah sebesar 0,365 atau 36,5%. Artinya masih banyak faktor lain sebesar 63,5% yang mempengaruhi peningkatan pelayanan yang tidak dianalisis dalam penelitian ini sehingga diperlukan penelitian lain yang melihat variabel selain kedisiplinan pegawai yang mempengaruhi pelayanan seperti faktor internal/individu (pengetahuan, keterampilan/skill, kemampuan dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu) dan faktor eksternal: kepemimpinan, sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi serta situasional yang meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian tersebut, penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut.

a. Kepala Kantor UPT Air Bersih Doloksanggul diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan terhadap anggotanya dan bagi anggota yang melanggar disiplin harus ditindak tegas dan diberikan sanksi hukuman.

b. Pegawai Kantor UPT Air Bersih Doloksangguldiharapkan dapat meingkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tujuan pegawai sebagaipelayan masyarakat dapat tercapai.

c. Masyarakat yang datang ke Kantor UPT Air Bersih Doloksanggul diharapkan dapat memberikan saran dan kritik yang membangun untuk meningkatkan kedisiplinan maupun pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Sehingga terjadi hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PSKK UGM.

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Ginting, Paham & Situmorang, Syafrizal Helmi. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Edisi Kedua.

Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Cetakan Keenam. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Heidjrachman dan Husman 2002. *Disiplin Pegawai*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Ibrahim Bafadal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 *Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta.

Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.

Kurniawan dan Najib. 2008. *Pelayanan Publik.*Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

Ridwan. 2002. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.

Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit YKPN.

Simamora, Henry. 2001. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Professional.Yogyakarta: Penerbit YKPN.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta.

*website*http://risktek.go.id