

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang melakukan kegiatan operasional dalam sebuah instansi tertentu. Lengkapinya berbagai fasilitas di suatu instansi tidak akan berarti tanpa adanya pegawai yang menjalankan serta mengaturnya. Sebagai aparatur pemerintah, pegawai diharuskan untuk bisa melakukan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Pelayanan merupakan salah satu bentuk bentuk pengabdian pegawai kepada masyarakat. Setelah berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi salah satu variabel yang menentukan keberhasilan suatu instansi tertentu. Pelayanan menjadi tugas utama aparatur yang bekerja sebagai sebagai abdi negara atau abdi masyarakat. Jika suatu instansi berhasil melakukan pelayanan publik yang berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dianggap berhasil.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat .

Pelayanan publik yang di selenggarakan oleh instansi pemerintah banyak yang belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah, adanya masyarakat yang dipersulit seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga

mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kantor Kecamatan Medan Petisah merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan mempunyai pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tentunya seorang pegawai di suatu instansi seperti kantor kecamatan harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Semangat yang tinggi akan timbul apabila adanya dorongan atau motivasi dari berbagai pihak atau sumber tertentu. Faktor pendorong atau motivasi ini diidentikkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi sebaik mungkin terhadap pencapaian tujuan.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu. Sikap dan nilai tersebut memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka. Pada dasarnya motivasi dapat mendorong pegawai untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Motivasi pegawai bisa dipengaruhi oleh gaji atau kompensasi, lingkungan kerja yang menyenangkan atau hubungan yang baik dengan sesama pegawai. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa orang pegawai kantor Kecamatan Medan Petisah, kurangnya hubungan atau interaksi antara atasan dan bawahan saat melakukan pekerjaan menjadi salah satu penyebab kurangnya motivasi kerja pegawai. Atasan kurang memperhatikan keberadaan dari pegawai dan hanya berfokus pada pencapaian tujuan untuk memberikan pelayanan yang

baik kepada masyarakat. Atasan sangat jarang memberikan pujian terhadap prestasi kerja pegawai, sehingga pegawai tidak termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dengan baik khususnya dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil pengamatan dilapangan, penulis memperoleh informasi bahwa ada beberapa orang pegawai terlihat bersantai dengan bermain game digadget atau komputer. Selain itu, hubungan antar pegawai dikantor kecamatan kurang terjalin dengan baik. Pegawai kantor Kecamatan Medan petisah terlihat kurang akrab satu sama lain, terlihat dari lebih banyak pegawai yang memilih bermain dengan smartphone atau menonton TV di ruang pelayanan ketika tidak sedang bekerja. Hanya ada beberapa pegawai yang terlihat memiliki hubungan yang dekat dan akrab satu sama lain. Hubungan antar pegawai sangat penting dalam memotivasi kerja pegawai khususnya dalam menyelesaikan pekerjaan tim dalam pelayanan.

Kurangnya motivasi kerja pegawai dapat juga dilihat dari tingkat disiplin pegawai. Adanya pegawai yang datang terlambat dan ada juga pegawai yang pulang sebelum jam kerja selesai. Hal ini menunjukkan bahwa sebahagian pegawai kurang memiliki dorongan atau motivasi untuk meraih prestasi dalam bekerja, dimana pegawai datang ke kantor hanya untuk melaksanakan rutinitas sehari-hari tanpa mengutamakan pencapaian prestasi yang tinggi dalam bekerja. Walaupun setiap keterlamabatan kehadiran pegawai dikenakan sanksi berupa pemotongan gaji, namun tetap saja masih ada pegawai yang tidak tepat waktu.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Ketepatan waktu berkaitan dengan disiplin kerja yang dimiliki pegawai. Kehadiran pegawai menjadi salah satu ukuran dari disiplin kerja pegawai. Seseorang pegawai yang dapat bekerja dengan baik tanpa harus diawasi oleh pimpinan menggambarkan tingkat disiplin dan motivasi kerjanya tinggi dan biasanya mampu untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat ataupun dalam meningkatkan kinerjanya. Untuk memenuhi kewajiban tersebut, pegawai juga harus taat terhadap aturan waktu, aturan instansi dan berbagai aturan lainnya yang diterapkan dalam instansi yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai.

Untuk mengetahui fenomena yang terjadi mengenai disiplin di Kantor Kecamatan Medan Petisah selama setahun dapat dilihat dari data absensi pegawai pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
Absensi Pegawai Kantor Kecamatan Medan Petisah
Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Hari Kerja	Hadir Penuh	Absen/tidak ada keterangan	Sakit	Izin
1	Januari	37	22	33	2	1	-
2	Februari	37	19	33	2	1	-
3	Maret	44	21	39	2	-	-
4	April	42	21	39	3	-	-
5	Mei	37	20	33	3	1	-
6	Juni	37	11	34	-	2	-
7	Juli	36	22	32	1	1	-
8	Agustus	36	21	33	2	1	-
9	September	35	19	34	-	2	-
10	Oktober	35	23	32	2	1	-
11	November	35	21	34	1	1	-
12	Desember	35	19	33	1	1	-

Data olahan

Sumber: KANTOR KECAMATAN MEDAN PETISAH

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa lebih banyak pegawai yang tidak hadir bekerja tanpa memberikan keterangan. Pegawai memberikan keterangan penyebab ketidakhadiran setelah masuk kembali bekerja ke kantor. Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya perhatian dari atasan yang menyebabkan pegawai tidak termotivasi dan juga kurangnya disiplin yang ada dalam diri pegawai tersebut.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, beberapa pegawai juga sering meninggalkan meja kerjanya pada saat jam kerja berlangsung. Mungkin hal ini dianggap wajar karena pekerjaannya telah selesai. Tetapi suatu waktu ada pegawai lain yang memiliki kepentingan dengan pegawai tersebut sehingga harus menunggu lama sampai si pegawai tersebut kembali. Ada juga beberapa pegawai yang tidak menghadiri apel pagi yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medan petisah dan saat apel sore yang dilakukan dikantor camat pada waktu tertentu.

Dalam hal pelayanan, Kantor kecamatan Medan Petisah mempunyai tugas melayani dalam hal pembuatan Surat Keterangan Nikah/ Belum Nikah, Surat Keterangan Miskin, Surat Keterangan Pindah, Surat Pernyataan Ahli Waris, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran dan keluarga, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), legalisasi surat-surat, program keluarga harapan, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan masih Hidup untuk Pensiun.

Setiap pelayanan tersebut telah ditentukan standard dan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat agar dapat melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Medan Petisah. Namun penulis sering melihat masyarakat yang terlihat kesal dan mengatakan kalau pegawai tidak bisa memberikan pelayanan dengan baik. Namun jika ditelusuri kembali, masyarakatlah yang tidak memenuhi persyaratan yang lengkap untuk mendapatkan suatu pelayanan. Bahkan ada beberapa orang yang terlihat keluar-masuk kantor camat secara berulang-ulang untuk memenuhi persyaratan pelayanan. Biasanya keluar masuk untuk fotocopy dokumen.

Selain itu, pegurusan dan pencetakan KTP menjadi salah satu masalah yang ada di Kantor Kecamatan Medan Petisah. Pencetakan yang sebelumnya dilakukan di kantor Camat, dialihkan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pengalihan ini menjadi masalah bagi masyarakat dimana sebelumnya mereka melakukan pengurusan surat keterangan di kantor camat, harus kembali mengurus surat resi untuk pencetakan KTP ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini dianggap membuat urusan jadi rumit dan panjang. Surat resi tersebut sebagai bukti bahwa masyarakat sudah melakukan

pengurusan kelengkapan pembuatan KTP di kantor camat sehingga bisa mengajukan pencetakan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu masalah ketersediaan blanko E-KTP selama satu tahun belakangan ini yang terbatas menyebabkan lamanya proses pencetakan E-KTP.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Medan Petisah dengan Judul **“Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah?
3. Bagaimana pengaruh disiplin dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.
2. Mengetahui pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

3. Mengetahui pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebagai pemenuhan tugas akhir untuk memperoleh Gelar Sarjana fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas HKBP Nomensen.

2. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen dalam hal disiplin dan motivasi kerja pegawai serta kualitas pelayanan publik di kantor camat.

3. Bagi Fakultas Ekonomi prodi Manajemen Universitas HKBP Nomensen

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin menyusun skripsi mengenai disiplin dan motivasi kerja pegawai. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah ragam penelitian dibidang manajemen.

4. Bagi Instansi Kantor Camat Medan Petisah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran nyata dan sebagai masukan dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

5. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi bagi masyarakat pada umumnya untuk lebih memahami mengenai pelayanan dan membuat masyarakat peka terhadap masalah-masalah yang terjadi dalam pelayanan publik.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia. Secara sederhana, pelayanan berarti melakukan sesuatu untuk orang lain. Pelayanan dapat kita peroleh setiap harinya di berbagai tempat atau instansi. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Menurut kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4) : **”Service adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta; organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah; bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan**

sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang; keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (*servant*)”. Dalam Zaenal Mukarom dan Muhibidin (2018;14-15) : **“Publik dapat diartikan sebagai kumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah”**.. Dalam buku yang sama, secara psikologis, **“publik diartikan sebagai orang-orang menaruh perhatian terhadap suatu masalah yang sama, tetapi tidak bersangkutan paut dengan tempat mereka berada”** .

Menurut Harbani Pasolong dalam Widya Arum (2018): **“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”**. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah maupun lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan barang atau jasa dimana setiap prosedurnya telah ditentukan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah ukuran baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat digunakan sebagai tingkat penentu keunggulan produk atau jasa. Kualitas menjadi ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berpengaruh untuk memuaskan

kebutuhan konsumen atau masyarakat. Menurut Hardiyansyah dalam Widya Arum (2018) : **“Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”**.

Menurut Ibrahim dalam Widya Arum (2018) : **“Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut”**. Penyedia jasa layanan harus bisa berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kinerja maupun menjaga citra organisasi atau instansi pemberi layanan.

Bila dikaitkan dengan pelayanan, maka kualitas pelayanan merupakan keistimewaan yang dimiliki oleh pelayanan yang dilakukan pemberi layanan dimana pelayan tersebut bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberi kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas juga bebas dari kesalahan-kesalahan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, serta proses memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman, Zeithami, dan Berry (dalam Tjiptono 2012 : 174-175), mengemukakan 5 dimensi utama yang harus diperhatikan dan disusun sesuai kepentingan relatifnya yang kemudian diangkat menjadi indikator kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu :

1. **Kehandalan (*Reability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan layanan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta , memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

2.3 Disiplin Kerja

2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja pegawai sangat penting dalam bagi suatu instansi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Khususnya dalam pemberian pelayanan publik, sikap disiplin terhadap waktu dan berbagai aturan instansi sangat perlu diperhatikan setiap pegawai untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Ada beberapa definisi tentang disiplin yang dikemukakan oleh para ahli antara lain:

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016:193) : **“Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”**. Kesadaran merupakan sikap seseorang yang sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab dengan baik bukan atas paksaan. Manajer merupakan pihak yang membuat peraturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat yang dijadikan pedoman karyawan untuk mencapai disiplin kerja.

Menurut Veithzal Rivai dalam Widya Arum (2018) : **“Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi**

dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pada dasarnya adalah sikap dan kesadaran untuk mentaati dan patuh terhadap setiap peraturan yang berlaku dalam suatu instansi atau perusahaan, baik itu peraturan tertulis maupun lisan sehingga tercipta ketertiban dan kenyamanan di tempat kerja. Kedisiplinan pegawai adalah salah satu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga pegawai secara sukarela berusaha bekerja memberikan pelayanan yang dibutuhkan orang lain dan meningkatkan prestasi kerjanya.

2.3.2 Indikator Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Singodimejo dalam Sutrisno (2011: 94), adapun indikator disiplin adalah sebagai berikut :

a. Taat terhadap aturan waktu

Taat terhadap waktu diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja.

b. Taat terhadap peraturan perusahaan

Peraturan maupun tata tertib yang dibuat secara tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia karyawan terhadap komitmen yang ditetapkan. Kesetiaan yang dimaksud adalah taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan tata tertib organisasi. Serta ketaatan

karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan dalam organisasi atau perusahaan.

c. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain. Salah satu tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar.

d. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan

Peraturan lain yang mencakup apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan dalam perusahaan.

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

2.4 Motivasi Kerja Pegawai

2.4.1 Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan hal yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu hal dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Dalam organisasi, motivasi merupakan tugas manajemen dan menimbulkan permasalahan yang sulit dipecahkan. Motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai baik

dalam hal meningkatkan prestasinya sendirinya maupun dalam hal memberikan pelayanan kepada orang lain.

Banyak para ahli yang mengemukakan pendapat mengenai pengertian motivasi. Mathis & Jackson dalam Wilson Bangun (2012:312) mengemukakan bahwa **“Motivasi merupakan hasrat dalam diri seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan”**. Menurut Robert Heller dalam Wibowo (2016 : 322), **menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak**. Ada pendapat bahwa motivasi harus diinjeksi dari luar, tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Sedangkan Stephen P. Robins (2014:222), mendefinisikan **“motivasi sebagai proses yang menjelaskan arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya”**.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, motivasi dapat didefinisikan sebagai upaya mempengaruhi seseorang untuk berperilaku atau bertindak. Motivasi bersumber dari dalam diri seseorang maupun dari luar dan member kekuatan atau dorongan untuk mencapai suatu tujuan.

2.4.2 Indikator Motivasi

Menurut McClelland dalam Siahaan,et.al (2016 : 275), terdapat tiga kebutuhan yang merupakan motivator utama dalam pekerjaan dan menjadi indikator motivasi kerja dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Kebutuhan akan kekuasaan (*Need for power*), adalah keinginan untuk menjadi individu yang berpengaruh didalam suatu kelompok dan untuk mengendalikan lingkungannya atau keinginannya untuk melakukan kontrol atas situasi dan lingkungan yang dihadapinya.
- b. Kebutuhan untuk prestasi (*Need for achievement*), merupakan salah satu faktor kritis yang menentukan tingkat kinerja seseorang. Kebutuhan akan prestasi adalah keinginan untuk menyelesaikan suatu yang menantang dengan sukses dan mengungguli orang lain dalam kaitannya dengan serangkaian standar.

- c. Kebutuhan akan afiliasi (*Need for affiliation*), adalah keinginan untuk membentuk hubungan antarpribadi yang akrab dengan para karyawan dalam suatu organisasi. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi tinggi cenderung lebih menyukai pekerjaan yang menuntut banyak interaksi sosial.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai bahan pedoman dan referensi dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang dilakukan penelitian terdahulu dengan menggunakan variabel penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil
1	Billy Johan (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur”	Dengan menggunakan Analisis <i>Korelasi Pearson Product Moment</i> diperoleh hasil dimana variabel disiplin kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan variabel kualitas pelayanan publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur.
2	Noor Iqsan Muttaqqin, (2013)	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Tenggarong	Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Pegawai pada Kantor Camat

		Kabupaten Kutai Kartanegara	Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki motivasi kerja internal yang lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang berasal dari organisasi.
3	Oni Trianto, (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional (PP-PON) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2015.	Keeratan hubungan antara variabel bebas disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan variabel terikat kualitas pelayanan di PP-PON menunjukkan hubungan yang kuat sesuai dengan nilai R sebesar 0,603. Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di PP-PON pada taraf keyakinan 95%.

Sumber : Data diolah Penulis (2019)

2.6 Kerangka Berpikir

1. Pengaruh Disiplin (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik(Y)

Disiplin kerja pegawai adalah 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. Saat ini kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dituntut untuk lebih baik. Dalam banyak hal harus diakui bahwa kinerja pelayanan publik pemerintah masih buruk. Salah satunya disebabkan oleh budaya aparatur yang kurang disiplin dan sering melanggar aturan.

Disiplin kerja pegawai dalam suatu instansi akan mempengaruhi kinerja pegawai, baik dalam meningkatkan prestasi maupun dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan suatu instansi didasarkan pada daya tanggap dan ketepatan waktu pelayanan. Untuk itu, pegawai dituntut untuk memiliki disiplin yang tinggi untuk dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan. Disiplin kerja pegawai yang baik dapat dilihat dari ketepatan waktu dan ketaatan terhadap seluruh peraturan yang berlaku diperusahaan atau instansi sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh disiplin pegawai. Apabila diantara pegawai sudah tidak menghiraukan kedisiplinan kerja, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan akan menurun. Namun apabila disiplin pegawai baik maka kualitas pelayanan akan meningkat.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk sangat perlu memacu motivasi sumber daya manusia khususnya pegawai untuk mendorong pencapaian kinerja yang maksimal dan berdampak pada pemberian pelayanan yang diharapkan. Pemerintah sebagai organisasi pelayanan publik dituntut untuk memberi pelayanan yang lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Untuk menghadapi tantangan utama ini, maka pemerintah perlu menuntut kinerja pegawai yang tinggi dari pegawainya demi tercapainya kualitas pelayanan publik yang sesuai

dengan keinginan masyarakat, dimana kinerja pegawai yang diharapkan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh motivasi.

Adanya motivasi dalam diri setiap pegawai akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan baik dan mentaati berbagai peraturan yang berlaku dalam perusahaan atau instansi. Jika pegawai sudah termotivasi, maka dapat dipastikan akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

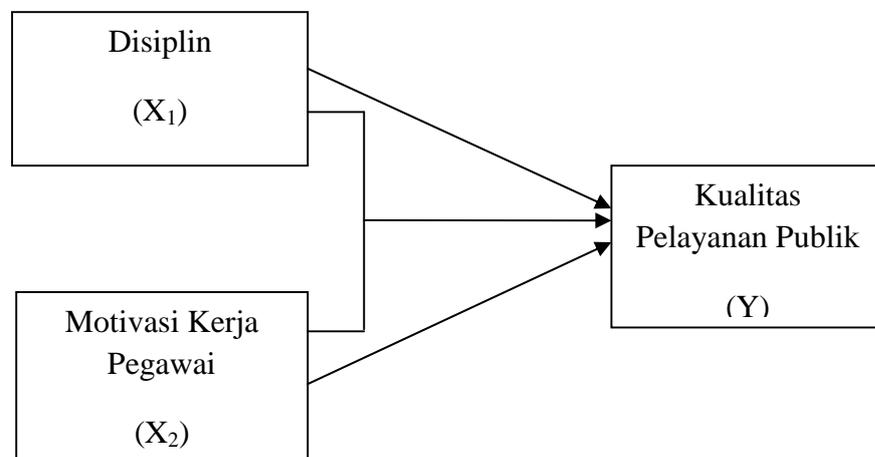
3. Pengaruh Disiplin (X_1) dan Motivasi Kerja Pegawai (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berbicara tentang kualitas pelayanan publik maka kita berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini setiap organisasi atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dijalankan sebaik mungkin. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi sipenerima pelayanan yaitu publik atau masyarakat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi atau instansi bersumber dari aktivitas pegawai yang secara langsung menentukan keberhasilan organisasi. Jadi apabila pegawai dapat bekerja sebagaimana semestinya dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka pelayanan akan dapat diberikan dengan baik kepada publik.

Dengan adanya disiplin kerja yang baik dan motivasi kerja pegawai yang tinggi maka akan dapat memudahkan pencapaian tujuan suatu organisasi. Dalam instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik, disiplin dan motivasi kerja pegawai sangat perlu diperhatikan agar menciptakan kualitas pelayanan yang baik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Perubahan disiplin kerja akan mempengaruhi perubahan motivasi kerja dan sebaliknya, artinya apabila disiplin kerja berubah maka motivasi kerja juga akan berubah demikian juga apabila terjadi peningkatan motivasi kerja maka akan terjadi

juga perubahan pada disiplin kerja. Perubahan disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama akan mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan, artinya apabila disiplin kerja dan motivasi kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran mengenai pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dalam gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Data diolah Penulis (2019)

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.
2. Motivasi kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.
3. Disiplin dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Oktober 2018 sampai selesai.. Adapun lokasi penelitian diadakan di Kantor Kecamatan Medan Petisah Jalan Sultan Iskandar Muda No. 270 A Medan.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:115) : **“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”**. Populasi dari penelitian adalah seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Medan Petisah yang berjumlah 37 orang yang terdiri dari 35 Pegawai ASN dan 2 orang pegawai honorer.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan seluruh atau bagian yang mewakili populasi. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 37 orang dan masih bisa dijangkau oleh peneliti sehingga seluruh populasi akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode sampel jenuh dimana peneliti mengambil sampel sebanyak populasi yang ada yaitu seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

3.4 Jenis dan Pengumpulan Data Penelitian

3.4.1 Data Primer

Data primer diperoleh dengan melakukan survei langsung ke Kantor Kecamatan Medan Petisah agar data yang diperoleh lebih akurat. Adapun cara yang dilakukan untuk memperoleh data primer meliputi :

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan di Kantor Kecamatan Medan Petisah secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dari pengamatan langsung dengan mengadakan tanya jawab kepada salah satu pegawai yang mengetahui permasalahan yang umum terjadi di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

c. Kuesioner

Kuisisioner atau angket yang berisi daftar pertanyaan yang nantinya akan disebarakan secara langsung kepada responden sehingga hasil pengisiannya lebih jelas. Daftar pertanyaan yang diberikan berupa gambaran umum yang berkaitan dengan pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai data atau dokumen yang digunakan sebagai pendukung yang berhubungan dengan penelitian dapat diperoleh dari :

- a. Profil Kantor Kecamatan Medan Petisah
- b. Rekapitulasi absensi pegawai Kantor Kecamatan Medan Petisah
- c. Buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian.

- d. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel atau topik masalah yang diteliti.

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal yang dikemukakan oleh Likert. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberikan skor dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Instrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

3.6 Defenisi Variabel dan Indikator Penelitian

Defenisi operasional dan variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut

Tabel 3.2
Defenisi Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Keterangan
Disiplin (X_1)	Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia	1. Taat terhadap aturan waktu 2. Taat terhadap peraturan	Skala Likert

	<p>untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku.</p> <p>(Veithzal Rivai dalam Widya Arum, 2018)</p>	<p>perusahaan</p> <p>3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan</p> <p>4. Taat terhadap peraturan lainnya diperusahaan</p>	
<p>Motivasi Kerja Pegawai (X₂)</p>	<p>Motivasi merupakan hasrat dalam diri seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. (Mathis & Jackson dalam Wilson Bangun, 2012:312)</p>	<p>1. Kebutuhan akan kekuasaan</p> <p>2. Kebutuhan untuk berprestasi</p> <p>3. Kebutuhan akan afiliasi</p>	<p>Skala Likert</p>
<p>Kualitas Pelayanan Publik (Y)</p>	<p>Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.</p> <p>(Ibrahim dalam Widya Arum,</p>	<p>6. Reliabilitas</p> <p>7. Daya Tanggap</p> <p>8. Jaminan</p> <p>9. Empati</p> <p>10. Bukti fisik</p>	<p>Skala Likert</p>

	2018)		
--	-------	--	--

Sumber : Data diolah Penulis (2019)

3.7 Uji Validitas dan Reabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat dari penelitian dengan cara kuesioner merupakan data yang valid atau tidak. Dalam penelitian digunakan kriteria pengujian dengan menggunakan program *SPSS for Windows* dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Apakah alata ukur yang digunakan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Pengukuran dilakukan dengan *SPSS for Windows* dengan uji statistik *Cronbach alpha* dengan kriteria :

- Jika $r_{alpha} > 0,60$ maka dinyatakan reliabel.
- Jika $r_{alpha} < 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas akan dideteksi melalui analisa grafis yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- a. Jika data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians diantara yang lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedasitas atau dengan kata lain tiak terjadi heterokedasitas. Alat analisisnya adalah pancar *scatter plot*.

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Analisis regresi ganda dalam sebuah penelitian digunakan untuk menguji terjadi tidaknya multikolinieritas antara variabel bebas. Analisis ini mensyaratkan untuk mendeteksi besarnya interkorelasi antara variabel bebas. Multikolinieritas merupakan situasi dimana ada korelasi antara variabel bebas satu dengan yang lain.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian menggunakan regresi linear berganda. Regresi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel

terikat (Y). Hubungan fungsional antara variabel terikat dan variabel bebas dibuat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Konstanta

b_1, b_2, \dots = Koefisien regresi variable X

X1 = Disiplin

X2 = Motivasi Kerja Pegawai

e = *Standar error*

3.9.2 Uji Parsial (t)

Uji *t-test* dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dan menganggap yang lain konstan. Pengujian ini dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat pengujian pada signifikan 5% derajat kebebasan (*degree of freedom*) atau $df = (n-k)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Penetapan hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Disiplin(X_1)

- a. H_0 :Disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.
- b. H_1 :Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya disiplin berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah.

3.9.3 Uji Simultan (f)

Uji simultan (uji f) merupakan pengujian serentak untuk mengetahui variabel bebas disiplin dan motivasi kerja pegawai mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui signifikan atau tidak signifikan maka digunakan probability sebesar 5% ($= 5\%$).

Penetapan hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

- a. H_0 : Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah
- b. H_1 : Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Petisah

Dengan ketentuan :

1. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $sig < = 5\%$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya variabel disiplin dan motivasi kerja pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $sig > = 5\%$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya disiplin dan motivasi kerja pegawai tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui kadar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien mendekati 1

berarti variabel bebas berpengaruh besar terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai koefisien mendekati nol berarti variabel bebas berpengaruh kecil terhadap variabel terikat.