

## PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA ENTIKONG KECAMATAN ENTIKONG KABUPATEN SANGGAU

Oleh:

**PUTRIKA ILAWATI<sup>1\*</sup>**

NIM. E1011171067

Hardilina<sup>2\*</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2\*</sup>

Surel: [putrikailawati@student.untan.ac.id](mailto:putrikailawati@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan, dan pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau. Penelitian ini menggunakan teori indikator disiplin kerja dari Afandi (2017, 10) dan teori indikator kualitas pelayanan dari Zeitham dkk. (Taufiqrokhman dan Satispi, 2018, 186-187). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis eksplanatori, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan persentase dan rata-rata, dan analisis inferensial dengan uji normalitas dan uji linieritas, uji korelasi product moment, dan analisis regresi sederhana. Populasinya seluruh masyarakat per kartu keluarga di Desa Entikong berjumlah 1952, serta sampel sebanyak 100 masyarakat per kartu keluarga. Hasil penelitian menunjukkan: 1) variabel disiplin kerja mendapatkan nilai rata-rata 3,37 dengan kategori sedang atau cukup baik, hal ini berarti disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sudah cukup baik, 2) variabel kualitas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,31 dengan kategori sedang atau cukup baik, hal ini berarti kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sudah cukup baik, 3) hasil analisis menunjukkan variabel disiplin kerja memiliki hubungan yang positif sebesar 0,728 dengan tingkat kekuatan hubungan yang kuat. Uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau dengan nilai signifikansi 0,000 dan persamaan regresi yang didapatkan adalah  $Y=12,69+0,591X$ . Adapun saran-saran yang di berikan untuk pegawai senantiasa meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, meningkatkan sarana dan prasarana kantor, dan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat.

**Kata Kunci:** Disiplin, Kualitas, dan Pelayanan.

**THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE OF EMPLOYEES ON THE  
SERVICE QUALITY AT ENTIKONG VILLAGE OFFICE OF  
ENTIKONG DISTRICT SANGGAU REGENCY**

By:

**PUTRIKA ILAWATI<sup>1\*</sup>**

ID. E1011171067

Hardilina<sup>2\*</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2\*</sup>

Surel: [putrikailawati@student.untan.ac.id](mailto:putrikailawati@student.untan.ac.id)

1. Student of Public Administration Study Program of Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura.
2. Lecturer of Public Administration Study Program of Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura.

**ABSTRACT**

*This study aimed to discover and analyze the work discipline of employees, service quality, and the influence of work discipline of employees on the service quality at Entikong Village Office of Entikong District, Sanggau Regency. This study used Afandi's work discipline indicator theory (2017, 10) and Zeitham et. al.'s service quality theory (Taufiqurokhman and Satispi, 2018, 186-187). This study also used a quantitative approach with the explanatory research design. The techniques of data analysis were the descriptive analysis with percentage and average and inferential analysis with normality test and linearity test, product-moment correlation test, and simple regression analysis. The population of all people per family register card in Entikong Village was 1952, and a sample of 100 people per family register card. The results showed that the work discipline variable got an average value of 3.37 with a moderate or good enough category, this meant that the work discipline of employees at the Entikong Village Office of Entikong District, Sanggau Regency was quite good. The results also showed that the service quality variable got an average value of 3.31 with a moderate or good enough category, this meant that the quality of service at the Entikong Village Office, Entikong District, Sanggau Regency was also quite good. Lastly, the results of the analysis showed that the work discipline variable had a positive relationship of 0.728 with a strong level of relationship strength. Hypothesis testing showed that there was an impact of employee discipline on service quality at the Entikong Village Office of Entikong District, Sanggau Regency with a significance value of 0.000 and the regression equation obtained was  $Y=12.69+0.591X$ . The researcher suggests that the employees always improve work discipline and service quality provided to the community, improve office facilities and infrastructure, and respond quickly to public complaints.*

**Keywords:** Discipline, Quality, and Service.

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari dan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Ditinjau dari *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi), banyak sarana dan prasarana kantor dalam keadaan yang rusak dan juga kurang jumlahnya.

Ditinjau dari *reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya) dan *responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen), pelayanan di Kantor tersebut terbilang lama dan berbelit-belit yang dikarenakan pegawai yang tidak jelas dalam memberikan arahan pelayanan, selain itu di Kantor Desa juga tidak terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang menjadi patokan penyelesaian tugas pelayanannya.

Ditinjau dari *assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen) dan *emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen), masyarakat masih merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pemberi layanan yang ditunjukkan pada saat masyarakat datang ke Kantor Desa salah satunya yaitu masyarakat tidak ditanya mengenai bantuan apa yang bisa diberikan, melainkan cuma dibiarkan saja sampai masyarakat itu sendiri yang inisiatif untuk bertanya kepada petugas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa kualitas pelayanan di atas dan kemudian dihubungkan dengan fakta yang terjadi di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau, maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanannya masih belum optimal.

Dari beberapa factor yang ada, disiplin merupakan faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau. Disiplin kerja pegawai yang baik di dalam organisasi dapat membuat pencapaian

tujuan organisasi menjadi lebih cepat begitu pula sebaliknya.

Ditinjau dari mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan dan masuk kerja tepat waktu, berdasarkan observasi peneliti Pegawai masih sering tidak berada di tempat saat jam kerja dan tidak mentaati aturan jam kerja sesuai dengan aturan yang berlaku, pegawai yang belum kembali ke kantor setelah jam istirahat usai, selain itu di kantor tersebut juga belum menerapkan absensi elektronik.

Ditinjau dari target pekerjaan dan penggunaan waktu secara efektif, di Kantor Desa Entikong tidak terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang menjadi patokan penyelesaian tugas pelayanannya, bahkan diakui oleh salah satu perangkat desa bahwa penyelesaian pekerjaan seperti pembuatan surat-menyurat diselesaikan secara kondisional saja.

Ditinjau dari membuat laporan harian, pegawai tidak mengisi absensi pulang dan hadir bekerja dengan tidak disiplin, dan ditinjau dari tidak pernah mangkir atau tidak kerja pegawai sering tidak masuk kerja dilihat dari data absensi pegawai.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa disiplin kerja pegawai kemudian dihubungkan dengan fakta yang terjadi di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau, maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan disiplin kerja pegawainya masih belum optimal.

Kesimpulan dari berbagai data di atas, terdapat banyak sekali permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai serta terdapat pula hubungan diantara permasalahan kualitas pelayanan dan disiplin kerja tersebut. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau".

## **2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian yang terjadi, maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Tidak adanya SOP (Standar Operasional Pelayanan).
- b. Sikap pegawai dirasa kurang baik dalam memberikan pelayanan.
- c. Banyak sarana dan prasarana kantor dalam keadaan yang rusak dan juga kurang jumlahnya.

d. Pegawai sering datang terlambat dan tidak berada di tempat saat jam kerja berlangsung.

### 3. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah ada pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau?

### 4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.
- c. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

### 5. Manfaat Penelitian

#### 5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam

melatih kemampuan menulis karya ilmiah dan menambah menambah pengetahuan ilmiah atau mengembangkan wawasan baru pada studi Ilmu Administrasi Publik yang berhubungan dengan disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan.

#### 5.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademisi atau pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau referensi mengenai pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.
- b. Bagi Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peningkatan disiplin kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang pentingnya disiplin kerja pegawai agar

masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Teori

Menurut Usman (Rohman, 2017, 7) kata manajemen berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Dari dua kata tersebut dengan arti masing-masing yang terkandung di dalamnya merupakan arti secara *etimologi*. Selanjutnya kata *manus* dan *agere* digabung menjadi satu kesatuan kata kerja *manageryang* mengandung arti menangani. Pengertian ini dalam ilmu ketatabahasaan disebut sebagai pengertian secara *terminologi*. *Manager* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja menjadi *to managed* dengan kata benda *management*. Julukan bagi orang yang melakukan kegiatan *managemen* disebut manager atau manajer (dalam bahasa Indonesia). Sedangkan dalam bahasa Prancis disebut *ménagement* yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Kata *management* dalam bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi manajemen, yang mengandung arti pengelolaan.

George R. Terry *Principle Of Management* (Sendari, 2021, 4) berpendapat dalam bukunya yang berjudul, bahwa ada enam unsur pokok yang terkandung dalam manajemen, diantaranya:

1. *Men and women* (manusia atau orang)
2. *Materials* (material)
3. *Machines* (mesin)
4. *Methods* (metode atau cara)
5. *Money* (uang)
6. *Markets* (pasar)

Adapun untuk mengatakan bahwa manajemen dijalankan secara baik dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan, maka harus dilihat dari fungsi-fungsinya yang berjalan secara baik. Henri Fayol (Rohman, 2017, 19) mengemukakan pandangannya mengenai fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut:

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (pengorganisasian)
3. *Commanding* (pengarahan)
4. *Coordinating* (pengkoordinasian)

Menurut Henry Fayol (Rohman, 2017, 32) prinsip-prinsip umum manajemen (*general principle of management*) dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Pembagian kerja (*Division of Work*), merupakan upaya menspesialisasi pekerjaan kepada masing-masing sumber daya manusia yang ada dalam lingkaran manajemen untuk membangun sebuah pengalaman dan terus mengasah keahliannya, sehingga bisa lebih produktif dan menguntungkan.
2. Wewenang dan Tanggung jawab (*Authority and Responsibility*), prinsip ini menekankan pada pemberian wewenang kepada sumber daya manusia yang ada dalam lingkaran manajemen untuk melakukan pekerjaannya secara maksimal.
3. Disiplin (*Discipline*), dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan ketaatan dan kepatuhan seseorang terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Disiplin sebagai prinsip manajemen melingkupi: kesungguhan hati, kerajinan, ketaatan, kesiapan, persetujuan, kebiasaan, tatakrama antara organisasi tersebut dengan anggotanya.
4. Kesatuan Perintah (*Unity of Command*), kesatuan perintah merupakan sebuah prinsip dimana perintah yang diterima bawahan sebagai anggota lingkaran suatu manajemen yang ada, tidak diperkenankan untuk diberikan oleh lebih dari satu orang manajer di atasnya.
5. Kesatuan Pengarahan (*Unity of Direction*), Kesatuan pengarahan merupakan suatu prinsip manajemen yang berpandangan bahwa setiap komunitas pekerjaan yang memiliki tujuan yang sama, harus dipimpin oleh seorang manajer saja.
6. Subordinasi Kepentingan Perseorangan terhadap Kepentingan Umum (*Subordination of Individual Interest to General Interest*), prinsip ini menekankan pada pengabdian kepentingan seseorang terhadap kepentingan umum (kepentingan organisasi) sebagai tujuan.
7. Penggajian Pegawai (*Remunerasi*), Sederhananya prinsip ini menegaskan bahwa manajemen juga harus memperhatikan besaran gaji atau upah yang diberikan kepada

- anggota dalam lingkaran suatu manajemen.
8. Pemusatan (*Centralization*), pemusatan wewenang dalam manajemen akan melahirkan konsekuensi pemusatan tanggung jawab dalam suatu kegiatan.
  9. Hirarki atau Rangkaian Perintah (*Chain of Command*), prinsip ini mengharuskan perintah berjalan dari atas ke bawah dengan jarak yang terdekat.
  10. Ketertiban (*Order*), prinsip ketertiban dalam melaksanakan suatu pekerjaan merupakan salah satu syarat pokok yang harus terpenuhi. Karena pada dasarnya tidak ada orang yang bisa melakukan pekerjaan dalam keadaan yang kacau atau asal-asalan.
  11. Keadilan dan Kejujuran (*Equity*), prinsip keadilan dan kejujuran dipandang sebagai suatu yang bisa memunculkan kesetiaan dan ketaatan elemen-elemen atau bawahan yang ada dalam lingkaran suatu manajemen terhadap atasannya.
  12. Stabilitas Masa jabatan dalam Kepegawaian (*Stability of Tenur of Personel*), prinsip ini perlu dijalankan mengingat pentingnya sumber daya manusia yang memadai sangat menjadi penentu berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.
  13. Prakarsa (*Inisiative*), prakarsa merupakan salah satu prinsip manajemen yang harus ada dalam diri manajer atau pimpinan pada khususnya sebagai penegas bahwa dirinya memang pantas menempati posisi tersebut.
  14. Semangat Kesatuan semangat Korp (*Esprit de Corp*), setiap anggota dalam lingkaran suatu manajemen harus memiliki rasa kesatuan, yaitu rasa senasib sepenanggungan sehingga melahirkan semangat kerja sama yang baik.
- ### 1.1. Konsep Disiplin Kerja
- Menurut Afandi (2016, 1) disiplin pada dasarnya merupakan tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan perqturan yang berlaku dalam suatu organisasi, yang di dalamnya mencakup:
1. Adanya tata tertib dan ketentuan-ketentuan,

2. Adanya kepatuhan para pengikut, dan
3. Adanya sanksi bagi pelanggar.

Menurut Afandi (2016, 10) dimensi dan indikator disiplin kerja dapat dilaksanakan oleh semua anggota atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi, adalah:

Dimensi ketaatan waktu, dengan indikator:

1. Masuk kerja tepat waktu.
2. Penggunaan waktu secara efektif.
3. Tidak pernah mangkir atau tidak kerja.

Dimensi tanggung jawab kerja, dengan indikator:

1. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan.
2. Target pekerjaan.
3. Membuat laporan harian.

## 1.2. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner (Adam, 2015, 11) kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Menurut Zeitham dkk. (Taufiqurokhman dan Satispi, 2018, 186-187) untuk mengetahui kualitas

pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan

menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

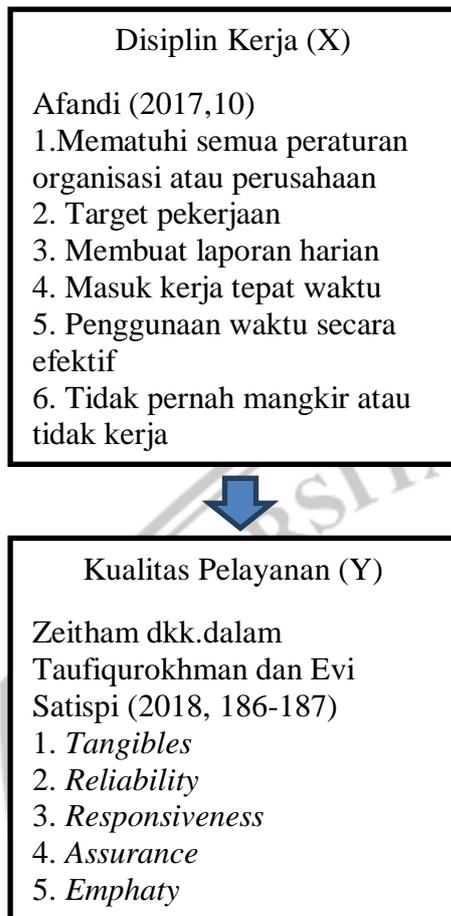
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang

memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

### **1.3. Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan**

Menurut Trianto (2015), pegawai yang mempunyai kedisiplinan yang tinggi akan mempunyai kualitas kerja yang tinggi dan berdampak akan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat karena waktu kerja dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

## 2. Kerangka Pikir Penelitian



## 3. Hipotesis

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tilaar (Taufiqurohman dan Satsipi, 2018, 77-79), disiplin merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik, karena untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa disiplin terhadap tugas dan pekerjaannya. Menurut Oni Trianto (2015), pegawai yang mempunyai

kedisiplinan yang tinggi akan mempunyai kualitas kerja yang tinggi dan berdampak akan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat karena waktu kerja dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, disiplin merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, hal tersebut menunjukkan adanya hubungan disiplin kerja pegawai dengan kualitas pelayanan dan kemudian menjadi landasan peneliti dalam menentukan hipotesis dari penelitian ini, yaitu:

Ha: disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

Ho: disiplin kerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatori memiliki tujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala

atau variabel yang ditimbulkan didalam penelitian tersebut, yaitu disiplin kerja sebagai variabel bebas (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y).

## 2. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan pra survey, penyusunan outline, penyusunan usulan penelitian, seminar, penelitian lapangan, penyusunan laporan hasil penelitian, dan ujian skripsi.

## 3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini berada di Kantor Desa Entikong, Kecamatan Entikong, Kabupaten Sanggau, dengan waktu pelaksanaan penelitiannya yang dilaksanakan dari bulan Januari 2021 s.d Maret 2022. Alasan peneliti memilih penelitian di lokasi tersebut karena lokasi tersebut merupakan daerah asal peneliti sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian. Selain itu, peneliti juga tertarik untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

## 4. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat Desa Entikong yang diambil per kartu keluarga yang berjumlah 1952 kartu keluarga, sedangkan jumlah sampelnya didapati dari perhitungan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Jumlah sampel yang didapatkan adalah 100 responden per kartu keluarga dengan persentase kesalahan (sampling error) sebesar 10% .

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi ini peneliti lakukan bersamaan dengan meminta data di lokasi penelitian, dan peneliti mengamati pelayanan yang diberikan serta berbagai aktivitas yang dilakukan pegawai saat bekerja.

### b. Kuesioner

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tipe tertutup yang memiliki jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti, sehingga responden cukup memilih salah satu dari dari pilihan jawaban yang paling sesuai dengan membubuhkan

*checklist* (✓). Di sini, peneliti menyebarkan angket atau kuesioner kepada 100 responden per kartu keluarga sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan di Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau untuk diisi.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti dapatkan berupa foto berbagai data seperti inventaris kantor, absensi pegawai, program kerja, visi dan misi, struktur organisasi dan lain sebagainya yang ada di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

### 6. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah angket. Dalam penelitian ini, angket dibuat dengan skala *likert* dengan 5 opsi jawaban. Jawaban instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dan dapat dibuat dalam bentuk *checklist* (✓). Umumnya pemberian skor pada setiap pertanyaan sebagai berikut:

#### 1) Pernyataan Positif

- a. Untuk jawaban “sangat setuju” diberi skor 5.

- b. Untuk jawaban “setuju” diberi skor 4.
- c. Untuk jawaban “ragu-ragu atau netral” diberi skor 3.
- d. Untuk jawaban “tidak setuju” diberi skor 2.
- e. Untuk jawaban “sangat tidak setuju” diberi skor 1.

#### 2) Pernyataan Negatif

- a. Untuk jawaban “sangat setuju” diberi skor 1.
- b. Untuk jawaban “setuju” diberi skor 2.
- c. Untuk jawaban “ragu-ragu atau netral” diberi skor 3.
- d. Untuk jawaban “tidak setuju” diberi skor 4.
- e. Untuk jawaban “sangat tidak setuju” diberi skor 5.

### 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Adapun untuk menguji validitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program SPSS 25 dengan menggunakan *person correlation* dengan nilai signifikan 5% dan jumlah 100 responden. Hasil uji validitas variabel X (disiplin kerja) dan Y (kualitas pelayanan) menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan menggunakan nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu,

dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 25 dengan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%. Angket dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,195. Hasil yang didapatkan adalah nilai variabel disiplin kerja berjumlah 0,743 dan variabel kualitas pelayanan berjumlah 0,727, hal ini menyatakan nilai dari kedua variabel tersebut lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,195 yang berarti angket pada penelitian ini reliabel.

### 8. Teknik Analisis Data

#### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memberikan gambaran dari data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas item-item yang terdapat dalam kuesioner dan akan diolah dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan, dan kemudian diberikan penjelasan.

#### b. Analisis Inferensial

statistik inferensial berhubungan dengan penggeneralisasian informasi atau secara lebih spesifik membuat inferensi dari data sampel untuk populasi yang didasarkan pada sampel yang diambil dari populasi. Analisis inferensial terbagi menjadi 3 cara, yaitu:

##### 1) Uji Normalitas dan Linieritas

Menurut Nuryadi dkk (2017, 79) uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Dalam analisis normalitas data, peneliti menggunakan *kolmogorof-smirnov*. Tes ini menetapkan apakah skor-skor dalam sampel dapat secara masuk akal dianggap berasal dari suatu populasi dengan distributive tertentu itu.

Menurut Halim (2016, 56) linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dengan range variabel independen tertentu.

##### 2) Uji Korelasi Product Moment

Menurut Silalahi (2009, 374) dalam statistik inferensial, prosedur atau mengukur derajat kekuatan hubungan (*strength of association*) antara dua

variabel atau lebih, baik hubungan positif atau negatif, dinamakan teknik korelasional (*correlational technique*). Kemudian, satu ukuran tentang kekuatan hubungan antara dua variabel disebut koefisien korelasi (*correlation coefficient*). Jika dua atau lebih variabel berhubungan, hasil ditentukan oleh apa yang disebut koefisien korelasi

3) Analisis Regresi Sederhana  
Menurut Silalahi (2009, 426) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional kausal antara satu variabel independen dan satu variabel dependen atau membuat prediksi dengan menggunakan satu variabel independen tunggal.

## D. PEMBAHASAN

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Variabel Disiplin Kerja (X)

Seratus responden telah mengisi 16 pernyataan pada kuesioner yang disediakan oleh peneliti dengan 6 indikator disiplin kerja, dari berbagai jawaban tersebut didapati nilai rata-rata variabel disiplin kerja yaitu 3,37 dengan kategori sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong

Kabupaten Sanggau sudah berada dikondisi yang cukup baik.

#### b. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Seratus responden telah mengisi 16 pernyataan pada kuesioner yang disediakan oleh peneliti dengan 6 indikator kualitas pelayanan, dari berbagai jawaban tersebut didapati nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan yaitu 3,31 dengan kategori sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sudah berada dikondisi yang cukup baik.

## 2. Analisis Inferensial

#### a. Uji Normalitas dan Linieritas

Berdasarkan pengambilan keputusan yaitu nilai signifikansi harus lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05 agar data dapat dikatakan berdistribusi normal. Didapati hasil nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,200, hal ini berarti nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikansi, jadi kesimpulannya adalah kedua variabel pada penelitian ini yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan berdistribusi normal.

Berdasarkan pengambilan keputusan yaitu nilai signifikansi harus lebih besar dari taraf signifikan yaitu 0,05 agar data dapat dikatakan berhubungan linier. Didapati hasil nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,153, hal ini berarti nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikan, jadi kesimpulannya adalah kedua variabel pada penelitian ini yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier.

#### b. Uji Korelasi Product Moment

Berdasarkan pengambilan keputusan untuk uji korelasi product moment yaitu jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka kedua variabel tersebut berkorelasi atau memiliki hubungan. Nilai signifikansi dari kedua variabel tersebut yang diperoleh adalah 0,000, hal ini berarti nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, jadi kesimpulannya adalah kedua variabel pada penelitian ini yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan berkorelasi atau memiliki hubungan. Hubungan yang terjadi bersifat positif yang artinya semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi pula kualitas

pelayanannya, adapun tingkat hubungan yang terjadi adalah kuat.

#### c. Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan pengambilan keputusannya nilai signifikan 0,000 < 0,005, maka hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sebesar 0,530 atau 53% antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  yang berbunyi “disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau” diterimakan persamaan regresi yang didapatkan adalah  $Y = 12,69 + 0,591X$ .

## E. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Penelitian ini mampu mencapai apa yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini serta mampu menjawab hipotesis penelitian, adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. Disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau memiliki nilai rata-rata 3,37 dengan kategori sedang. Hal ini berarti disiplin kerja di Kantor

Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sudah berada di kondisi yang cukup baik.

- b. Kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau memiliki nilai rata-rata 3,31 dengan kategori sedang. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sudah berada di kondisi yang cukup baik.
- c. Disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau memiliki hubungan yang positif sebesar 0,728 serta tingkat kekuatan hubungannya yang berada di interval koefisiensi 0,60 – 0,799 yang berarti memiliki hubungan yang kuat, artinya adalah semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya. Terdapat pengaruh sebesar 0,530 atau 53% antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau, sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  yang berbunyi “disiplin kerja pegawai

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau” diterima.

## 2. Saran

- a. Pegawai Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau harus memperhatikan dan terus berusaha untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai kedepannya, baik dalam disiplin waktu dengan datang ke kantor tepat waktu, kembali tepat waktu ke kantor setelah jam istirahat selesai, tidak meninggalkan kantor saat jam kerja berlangsung, tidak melakukan aktifitas lain saat bekerja seperti bermain *handphone* dan sebagainya.
- b. Kepala desa selaku pemimpin harus bersikap tegas kepada pegawainya untuk meningkatkan disiplin pegawai dan diharapkan dapat memberikan efek jera kepada pegawai yang tidak disiplin, hal ini dapat dilakukan dengan surat peringatan, pemotongan tunjangan, penurunan jabatan hingga pemecatan. Selain itu kepala desa sebaiknya selalu mengawasi kinerja pegawainya

- agar tidak ada yang lalai dan tetap disiplin saat bekerja.
- c. Pegawai Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau harus memperhatikan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan selalu bersikap ramah, dan berusaha mengerti terhadap keinginan masyarakat.
- d. Pegawai Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau harus peka dan cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat, sebaiknya pegawai menyediakan kotak saran yang dapat diisi oleh setiap masyarakat sehingga pegawai dapat mengetahui kritik dan saran dari masyarakat guna menjadi acuan untuk pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
- e. Sarana dan prasarana di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau harus ditingkatkan lagi, dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman minimal ruang tunggu tersebut ditata dengan rapi dan disediakan kipas angin yang berfungsi dengan baik, agar pengunjung dapat menunggu giliran pelayanan dengan nyaman.
- f. Pegawai Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau sebaiknya memampangkan di dinding-dinding ruang tunggu pelayanan segala hal persyaratan dalam mengurus dokumen-dokumen administrasi, lama penyelesaian sehingga dapat dengan mudah diketahui oleh semua pihak, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang bolak-balik untuk mengurus segala urusan administrasinya.

## F. REFERENSI

### Buku:

- Abd., Rohman. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: CV. Citra Intrans Selasar
- Afandi, Pandi. 2016. *Concept & Indicator Human Resource Management For Management Research*. Yogyakarta: Deepublish
- Amiruddin. 2019. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Qiara Media
- Arief, dan Suwanto. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Farida, Umi, dan Sri Hartono. 2016. *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo: Umpo Press

- Hardani dkk.2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka ilmu
- Joharis, dan Indra. 2021. *Komitmen Membangun Pendidikan (Tinjau Krisis Hingga Perbaikan Menurut Teori)*. Medan: CV Pusdikra Mitra Jaya
- Muhammad, Mukmin. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Barru: STIA Al Gazali
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan publik*. Bandung: UNPAD Press
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Nuryadi dkk. 2017. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syahrum, dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media
- Taufiqurokhman, dan Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS
- Umar, Husein. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Halim, Nurul Amalia. (2016). *Pengaruh metode pembelajaran Diskusi dan Kerja Sama Kelompok Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Akidah Akhlak di MTS Muhammadiyah Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016*.<http://repository.unars.ac.id/id/eprint/65>, diakses pada 30 Januari 2021.
- Johan Billy. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Public Di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur*.[http://www.academia.edu/37952346/PENGARUH\\_DISIPLIN\\_KERJA\\_TERHADAP\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_PUBLIK\\_DI\\_DESA\\_LUNG\\_MELAH\\_KECAMATAN\\_TELEN\\_KABUPATEN\\_KUTAI\\_TIMUR](http://www.academia.edu/37952346/PENGARUH_DISIPLIN_KERJA_TERHADAP_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK_DI_DESA_LUNG_MELAH_KECAMATAN_TELEN_KABUPATEN_KUTAI_TIMUR), diakses pada 30 Januari 2021.
- Laili.(2020). *Teknik analisis data penelitian kuantitatif*.<https://tambahpinter.com/teknik-analisis-penelitian-kuantitatif/>, diakses 30 Januari 2021.
- Lubis, Romadhana Alhadi. (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Medan Tembung Kota Medan*.<http://text-id.123dok.com/document/oy8px5zr-pengaruh-disiplin-kerja-terhadap-kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-camat-medan-tembung-kota-medan-html>, diakses pada 30 Januari 2021.
- Peraturan Perundang-Undangan:**  
Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang De

**Internet:**