



**PENGARUH KOMPETISI DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR
CAMAT SANGA DESA KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

NAMA : FEBY AMELIA LESTARI

NIM : 21.11.155

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Feby Amelia Lesatari, November 21, 2015: The Influence of Employee Competence and Discipline on Public Services at the Sanga Desa Sub-district Office, Musi Banyuasin Regency, Department of Public Administration, Satya Negara State College of Public Administration (STIA) Palembang. Primary Supervisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., Msi., and Secondary Supervisor (II) H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si.

Optimal public services are greatly influenced by the competence and work discipline of government officials. This study aims to determine the extent to which competence and work discipline influence the quality of public services at the Sanga Desa Sub-district Office, Musi Banyuasin Regency. The research method used a quantitative approach, with data collection techniques using questionnaires from 35 respondents. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, multiple linear regression, and t- and F-tests using SPSS version 23.

The results indicate that both competence and work discipline have a positive and significant influence on public services. This is evidenced by the significance value of each variable being <0.05 . The coefficient of determination (R^2) of 0.166 indicates that 16.6% of public service variables are influenced by competence and work discipline, while the remaining 83.4% is influenced by factors outside this study. The average public perception of service quality is in the "good" category.

This study concludes that improving competence through training and consistent implementation of discipline can encourage the creation of more optimal public services at the sub-district level.

Keywords: Competence, Work Discipline, Public Service



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS). Karena itu, dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani dan taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pelaksanaan tugas dengan baik, diperlukan pembinaan pegawai diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

SDM mempunyai peranan penting bagi organisasi karena sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, agar sistem ini tetap berjalan, tentu dalam pengelolaannya harus

memperhatikan aspek-aspek penting seperti kompetensi, disiplin, pendidikan dan latihan serta tingkat kenyamanan bekerja sehingga pegawai yang bersangkutan dapat terdorong untuk memberikan segala kemampuan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh organisasi. SDM dengan kinerja yang baik maka pada akhirnya akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik pula.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik (Wibowo, 2009). Kompetensi pegawai dapat tercapai dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya dan tujuan organisasi.

Kantor Camat Sanga Desa memiliki pegawai dengan kompetensi yang tidak saling mendukung antara pendidikan yang dimiliki, pengalaman kerja, dan pelatihan. Contoh jabatan sebagai Pengelola keuangan yang kompetensi yang dipersyaratkan pendidikan D3 Manajemen/Akuntansi, tetapi dijabat oleh seseorang dari jurusan lain. Juga ada beberapa jabatan fungsional seperti arsiparis (pengelola kearsipan) dikerjakan oleh pegawai yang tidak sesuai dengan kompetensinya.

Tingkat kehadiran dan ketidakhadiran pegawai dari bulan Januari sampai dengan Desember

2024 di Kantor Camat Sanga Desa dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1.
Tingkat Kehadiran dan Ketidakhadiran Pegawai Kantor Camat Sanga Desa Tahun 2024

Bulan	Tidak Hadir				Total
	Hadir (%)	Sakit (%)	Izin (%)	Tanpa Keterangan (%)	
Januari	112	2	10	1	125
Februari	110	5	7	3	125
Maret	108	2	13	2	125
April	111	4	9	1	125
Mei	111	3	8	3	125
Juni	108	8	7	2	125
Juli	98	8	11	8	125
Agustus	109	7	6	3	125
September	109	2	12	2	125
Oktober	108	3	9	5	125
Nopember	103	10	9	3	125
Desember	105	6	10	4	125

Sumber: Kantor Camat Sanga Desa Tahun 2024

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa selama satu tahun terdapat pegawai tidak hadir tanpa keterangan dan paling banyak terjadi pada bulan Juli 2024. Hal ini menunjukkan ketidakhadiran pegawai dapat mengganggu pekerjaan, yang mengakibatkan banyak kegiatan menjadi terhambat dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Hasibuan (2006:193) "Semakin baik disiplin kerja seseorang, maka semakin tinggi hasil kinerja yang akan dicapai.

Berdasarkan fakta yang diperoleh dari Kantor Camat Sanga Desa tentang adanya beberapa pegawai yang memiliki kinerja rendah, kompetensi yang tidak sesuai dengan pekerjaannya, dan disiplin kerja yang rendah, maka alasan tersebut yang mendasari penelitian ini mengambil judul **Pengaruh kompetisi dan disiplin pegawai terhadap pelayanan publik dikantor camat sanga desa kab musu banyuasin** Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang

masalah di atas, maka rumusan masalah dalam proposal penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Sanga Desa?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Sanga Desa.

Kriteria Penguji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t (secara parsial) untuk melakukan uji hipotesis penelitian. Menurut Sugiyono (2014:250), rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai uji t

r = koefisien korelasi parsial

r² = koefisien determinasi

n = jumlah responden uji coba

Uji t hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}. Untuk menentukan apakah H₀ diterima atau ditolak maka

dengan menggunakan uji t_{hitung} dengan tabel, maka:

Jika t_{hitung} > t_{tabel} maka H₀ ditolak

Jika t_{hitung} ≤ t_{tabel} maka H₀ diterima

b. Uji F (Simultan)

Uji Simultan (Uji F) Menurut Situmorang (2014 : 116), uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dengan nilai alpha = 0,05 (5%). Kriteria pengujian adalah :

1. H₀ : b₁ = 0, artinya secara serentak tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. H₀ : b₁ ≠ 0, artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusannya :

H₀ diterima jika F_{hitung} < F_{tabel}, pada α = 5%

H₀ ditolak jika F_{hitung} > F_{tabel}, pada α = 5%

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kompetensi

Menurut Sudarmanto (2009:47) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Menurut Badan Kepegawaian Negara (2003) kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang PNS yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga PNS tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, efisien.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Zwell (2000) kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya

akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah.

2. Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan berespons serta beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

3. Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf.

4. Isu emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan

performance/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.

5. Kemampuan intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

6. Budaya organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

Indikator Kompetensi

Dalam penelitian ini, variabel kompetensi yang akan digunakan untuk mengukur kompetensi dari Romberg (2007:24) yaitu pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, Pengetahuan, Keterampilan.

1. Pengalaman kerja suatu dasar/acuan seorang pegawai dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil risiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya

2. Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan guna mencapai tujuan. Upaya ini dilakukan untuk memperbaiki kontribusi produktif para pegawai dan mengembangkan sumber daya manusia menghadapi segala kemungkinan yang terjadi akibat perubahan lingkungan

3. Pengetahuan (*knowledge*) adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu

4. Keterampilan (*skills*) adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu Sudarmanto

2.2 Disiplin Kerja

Disiplin merupakan bagian dari fungsi operasional MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan atau instansi mencapai hasil yang optimal.

Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan merupakan

fungsi operasional manajemen sumberdaya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja pegawai, semakin baik kinerja yang dapat dicapai. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan merupakan faktor yang utama yang diperlukan sebagai alat peringatan terhadap pegawai yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sehingga seorang pegawai dikatakan memiliki disiplin yang baik jika pegawai tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Faktor Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2009: 89) faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para pegawai akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat

jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikannya bagi perusahaan.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua pegawai akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya sendiri ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.

Bila ada seseorang pegawai yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

Pegawai adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter

antara yang satu dengan yang lain.

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin Singodimejo (2002), mengatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi.

Efek Disiplin Kerja

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Menurut Siagian (2011:230) bentuk disiplin yang baik akan berdampak pada:

1. Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan. Dimana pegawai dengan semangat kerja yang tinggi cenderung akan bekerja dengan lebih baik, tepat waktu, dan tidak pernah membolos. Pegawai akan semangat untuk berangkat kerja sehingga disiplin kerjanya menjadi tinggi.
3. Besarnya rasa tanggung jawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi

dikalangan pegawai.

5. Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para pegawai. Disiplin kerja yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja semaksimal mungkin, tidak menghabiskan waktu yang banyak bagi perusahaan untuk sekedar melakukan pembenahan di aspek kedisiplinan tersebut dan waktu dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Disiplin kerja akan berpengaruh besar pada kinerja perusahaan. Ketika tingkat disiplin kerja suatu perusahaan itu tinggi maka diharapkan pegawai akan bekerja lebih baik, sehingga produktivitas perusahaan meningkat. Selain itu disiplin kerja yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja semaksimal mungkin, tidak menghabiskan waktu yang banyak bagi perusahaan untuk sekedar melakukan pembenahan di aspek kedisiplinan tersebut dan waktu dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pelayana Publik

Suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan suatu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka

pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2011:14) Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tujuan bersama.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk baran dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. 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

perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Moenir (2014:88-119), faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pelaksanaan pelayanan yaitu :

a. Faktor Kesadaran.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan.

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan dan Penerimaan

Seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan yang menyediakan layanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting yang menjadi perbedaan cara melayani yang baik.

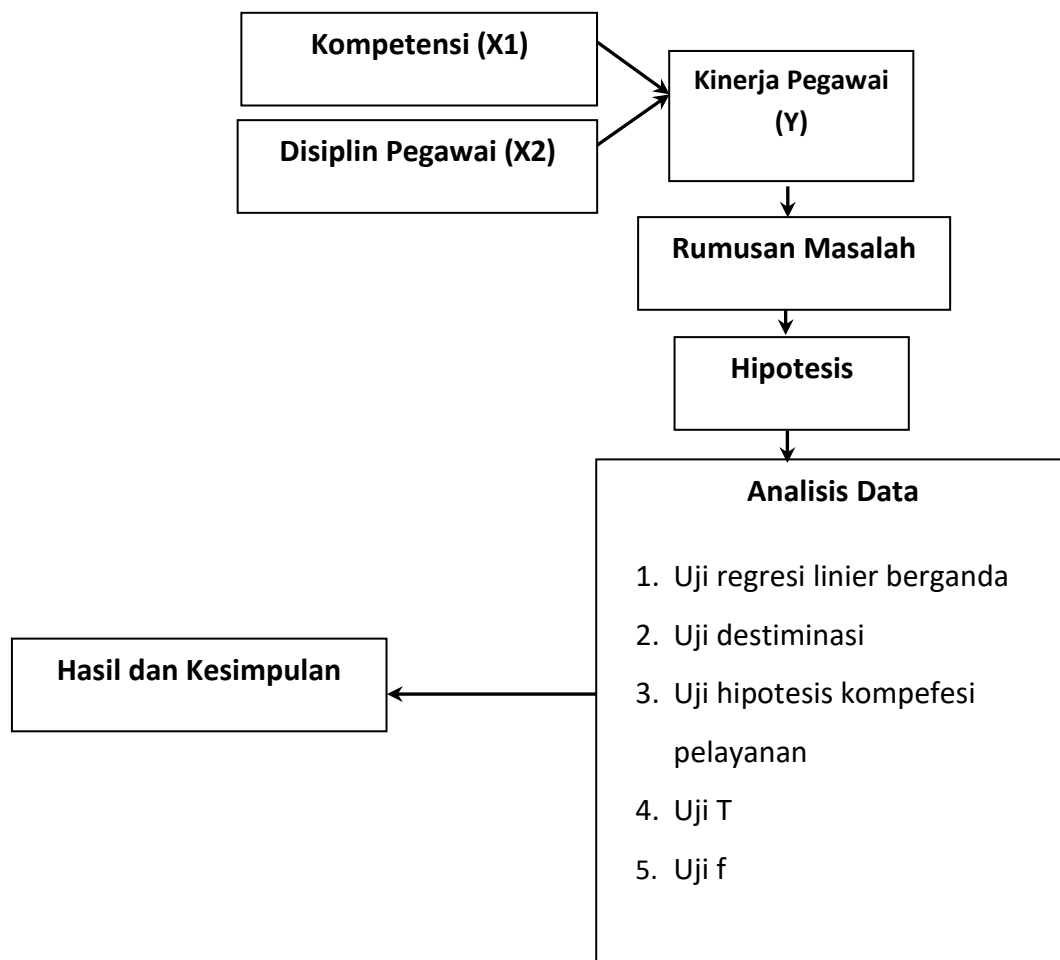
Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2001:22) lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan member perbaikan khusus pada standar kinerja pelayanan

Berdasarkan pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan baik yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan

kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun defenisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebagai pemahaman yang paling mendasari yang menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau dari suatu proses keseluruhan dari penelitian yang dilakukan (Sugiyono 2017:60). Kerangka Berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut.





BAB III PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh kompetensi dan disiplin pegawai terhadap Pelayanan Publik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar

variabel dinyatakan dengan angka.

Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan upaya penelitian secara rinci meliputi nama variabel, konsep variabel, dimensi indikator, ukuran, dan lain-lain yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel penelitian. Operasional variabel digunakan untuk memberikan gambaran penelitian. Dalam penelitian ini semua indikator diukur dengan skala pengukuran likert dan dalam penelitian ini ada tiga variabel yang diteliti, yaitu Kompetensi (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Pelayanan Publik (Y). operasionalisasi variabel dalam penelitian ini akan dijelaskan dalam tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Operasional Variabel

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
1	Kompetensi (X1) Romberg (2007:24)	seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan, dan memiliki keterampilan.	1. Pengalaman kerja 2. Pendidikan 3. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) 4. Keterampilan (<i>skills</i>)	Likert
2	Disiplin Kerja (X2) Sudarmanto (2009)	Disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku	1. Ketepatan waktu. 2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik 3. Tanggung jawab tinggi 4. Ketaatan terhadap aturan kantor	Likert
3.	Pelayanan Publik (Y) Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:47)		1. Tangible (Terlihat) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Responsiviness (Tanggapan) 4. Assurance (Jaminan) 5. Emphaty (Empati)	Likert



Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dapat didefinisikan semua unit atau individu dalam ruang lingkup penelitian. subyek penelitian ini adalah 35 orang pada Kantor Camat Sanga Desa Kabupaten Musi Banyuasin

2. Sampel

Menurut Silean (2018:87), sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel yang melibatkan seluruh populasi, yaitu 35 sampel dari Kantor Camat Sanga Desa Kabupaten Musi Banyuasin

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berupa sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Menurut Ferdinan (2006) kuesioner menghasilkan data primer, dimana data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh data berkaitan dengan kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam

penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran) (Mustafa, 2013:94). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian yaitu Kantor Camat Sanga Desa.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen. Tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008:162). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist (√). Jawaban dari kuesioner ini antara lain :

1. Sangat Setuju

= 5

2. Setuju
= 4
3. Ragu-ragu
= 3
4. Tidak Setuju
= 2
5. Sangat Tidak Setuju
= 1

d. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012:50) “Studi Pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti”.

3.6 Teknik Uji Instrumen

a. Uji Instrumen

Baik buruknya instrumen penelitian ditunjukkan oleh tingkat ketepatan (*validity*) dan keandalan (*reliability*). Uji instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data. Uji instrumen menggunakan uji coba terpacak sebanyak 35 orang.

b. Uji Validitas Instrumen

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung

lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016:52). Di dalam pengujian ini penulis menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution). Uji validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment dan menggunakan α (0,05), dimana instrumen dianggap valid apabila nilai sig lebih besar dari 0.05.

a. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha > 0.60 (Ghozali, 2016:47)

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa *software* komputer program SPSS. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik, SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Ghozali (2011: 19) adalah analisis yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian maksimum, minimum. Cara pengkategorian data berdasarkan rumus dari Azwar, (2009:108) adalah sebagai berikut:

- a. Tinggi : $X \geq M + SD$
- b. Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Rendah : $X < M - SD$

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu agar penelitian tidak bias dan untuk menguji kesalahan model regresi yang digunakan dalam penelitian. Menurut Ghozali (2011:103) model regresi yang digunakan akan menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif (*BLUE = Best Linier Unbiased Estimator*) apabila memenuhi asumsi dasar klasik regresi yaitu apabila tidak terjadi gejala :

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data (Santosa dan Ashari, 2005). Dalam penelitian ini, menggunakan Uji Kolmogrov-smirnov dengan pedoman sebagai berikut:

1. Ho diterima jika nilai p-value p ada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) > *level of significant* ($\alpha = 0,05$), sebaliknya Ha ditolak (Nugroho, 2005)

2. Ho ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) < level of significant ($\alpha = 0,05$), sebaliknya Ha diterima (Ghozali, 2011).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum (Ghozali, 2011:166). Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen).

Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011: 105). Salah satu alat untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak di jelaskan oleh variabel dependen lainnya.

Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 .

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varians dari residual (Santosa dan Ashari, 2005). Ada beberapa metode pengujian yang dapat digunakan yaitu Uji Park, Uji Glesjer, melihat Pola Grafik Regresi dan Uji Koefisien Spearman.

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi berganda. Dalam analisis regresi, diibandingkan sebuah persamaan regresi yaitu suatu formula yang mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independen yang diketahui.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Ghozali (2016) menuturkan bahwa analisis regresi adalah cara untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Penelitian ini menggunakan analisis regresi

berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pemilihan analisis regresi berganda karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari satu variabel. Model persamaan regresi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut

$$Y = \alpha + 1X_1 + 2X_2 + 3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Underpricing
α	= Konstanta
1 – 4	= Koefisien Regresi dari setiap variabel independen
X1	= Ukuran Perusahaan
X2	= Persentase Penawaran Saham
X3	= Debt to Equity Ratio (DER)
e	= Erro

5. Uji Delta Koefisien Determinasi (ΔR^2)

Delta koefisien determinasi (ΔR^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Penggunaan delta koefisien determinasi menghasilkan nilai yang relatif kecil dari pada nilai koefisien determinasi (R^2). Nilai delta koefisien determinasi (ΔR^2) yang kecil disebabkan adanya varians error yang semakin besar. Delta koefisien determinasi (ΔR^2) biasa disebut juga dengan *R Square Change* merupakan selisih dari *Adjusted R Square* pada suatu baris terhadap baris sebelumnya (Kim, J. and F.J. Kohout (1975) dalam BPS *United Nation Population Fund* (2015: 102)).



**BAB V HASIL PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN**

A. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data (Santosa dan Ashari, 2005). Dalam penelitian ini, menggunakan Uji Kolmogorov-

smirnov dengan H_0 diterima jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) $>$ level of significant ($\alpha = 0,05$), sebaliknya H_a ditolak (Nugroho, 2005) H_0 ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) $<$ level of significant ($\alpha = 0,05$), sebaliknya H_a diterima (Ghozali, 2011) sebagai berikut:

**Tabel 15
Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Predicted Value
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	28.4085083
	Std. Deviation	.95842884
Most Extreme Differences	Absolute	.141
	Positive	.070
	Negative	-.141
Test Statistic		.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yang ditampilkan pada Tabel 14, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed)

sebesar 0,074. Nilai ini dibandingkan dengan taraf signifikansi (α) sebesar 0,05. Karena nilai p-value ($0,074 = \alpha (0,05)$), maka data dinyatakan detribusi normal

5. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 16
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.460	5.931		3.787	.001
	Kompetensi	.145	.281	.139	.983	.000
	Disiplin Kerja	.244	.210	.283	1.165	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

$$Y = 22,460 + 0,145x_1 + 0,244x_2$$

dapat diartikan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 22,460 menunjukkan bahwa jika Kompetensi (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) bernilai 0, maka Pelayanan (Y) diprediksi sebesar 22,460.
- Koefisien regresi untuk variabel Kompetensi (X_1) sebesar 0,145 berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan pada Kompetensi akan meningkatkan Pelayanan Publik sebesar 0,145 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik.
- Koefisien regresi untuk variabel Disiplin Kerja (X_2) sebesar 0,244 berarti bahwa setiap penambahan

1 satuan pada Disiplin Kerja akan meningkatkan Pelayanan Publik sebesar 0,244 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai signifikansi sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik.

6 Uji Determinasi R^2

Uji Determinasi Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Sebaliknya nilai R^2 yang mendekati suatu menandakan variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel. Hasil perhitungan koefisien determinasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 17
Uji Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.256 ^a	.166	.007	3.006

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Disiplin Kerja

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil Determinasi Nilai R^2 pada tabel 17 diatas R square sebesar 0,166 atau sebesar 16,6%. Jadi 16,6% Kompetensi dan Disiplin Kerja mempengaruhi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sanga Desa

7.Uji Hipotesis t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial.

Kabupaten Musi Banyuasin, sedangkan sisanya sebesar 83,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini, variabel independennya adalah Motivasi, sedangkan variabel dependennya adalah Kinerja.

Tabel 18
Uji Hipotesis T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.460	5.931		3.787	.001
	Kompetensi	.145	.281	.139	.983	.001
	Disiplin Kerja	.244	.210	.283	1.165	.001

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik
Sumber : Pengolahan Data SPSS

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial apakah variabel independen yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kompetensi dan Disiplin Kerja. Berdasarkan hasil

output SPSS pada tabel , diperoleh nilai t hitung sebesar 3,787 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Sementara itu, t tabel untuk tingkat signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) sebesar 33 (karena

jumlah responden 35, maka $df = n - 1 = 35 - 1 = 34$
 8. Uji Hipotesis F

Uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang perbandingan dua varians atau lebih, atau untuk menguji signifikansi model regresi secara keseluruhan. Dalam konteks regresi,

2) adalah sebesar 0.338

uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

BAB VI

Tabel 19
Uji Hipotesis F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.354	1	20.354	10.177	.003 ^a
Residual	289.189	32	9.037		
Total	309.543	34			

a. Dependent Variable: TOTAL3
 b. Predictors: (Constant), TOTAL2, TOTAL3
 Sumber : Pengolahan Data SPSS

KESIMPULAN DAN SARAN

ANOVA^a A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Sanga Desa, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang baik mampu melaksanakan tugas secara efisien dan sesuai standar pelayanan. Rata-rata skor yang tinggi pada indikator kompetensi menunjukkan bahwa mayoritas pegawai dinilai cukup kompeten dalam menjalankan tugas-tugasnya.
2. Disiplin kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang menunjukkan kedisiplinan tinggi, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, dan tanggung jawab kerja, cenderung memberikan hasil kerja yang lebih baik. Hal ini tercermin dari skor rata-rata disiplin kerja yang berada pada kategori baik.

3. Kedua variabel independen, yaitu kompetensi dan disiplin kerja, secara bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan publik yang menjadi representasi kinerja pegawai. Ini ditunjukkan oleh hasil pengujian regresi linier dan uji asumsi klasik yang menyatakan bahwa model yang digunakan valid dan dapat diterima.

B.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kompetensi pegawai perlu terus dilakukan melalui pelatihan rutin, workshop, dan bimbingan teknis. Kantor Camat Sanga Desa dapat menjalin kerja sama dengan instansi pelatihan pemerintah untuk meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial pegawainya.
2. Penegakan disiplin kerja harus dijaga secara konsisten melalui

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, Michael. 2004. *Performance Management*. Yogyakarta: Tugu Publisher.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Artana, I Wayan Arta. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1.

sistem reward and punishment yang objektif. Pegawai yang berprestasi dan disiplin layak diberi penghargaan, sementara pelanggaran aturan kerja harus ditindak secara profesional.

3. Pengawasan kinerja perlu ditingkatkan agar hasil kerja pegawai tetap sesuai dengan standar pelayanan publik. Evaluasi kinerja secara berkala akan membantu dalam mengetahui kekuatan dan kelemahan tiap individu untuk kemudian dijadikan dasar dalam pengembangan SDM.
4. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mendukung proses pelayanan dan manajemen kepegawaian, sehingga efisiensi kerja meningkat dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan transparan.

As'ad, Moh (2001). *Seri Ilmu SDM: Psikologi Industri*. Edisi Keempat.

Yogyakarta: Liberty.

Azwar, Saifuddin 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga. Bellizzi, J. A., Crowley, A. E., & Hasty, R. W. (1983). The Effects of Color in

Store Design. *Journal of Retailing* Vol. 59, 21-45

- BPS United Nation Population Fund. (2015). Analisis Korelasi dan Regresi Linier. *Artikel*. Jakarta.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gatot. 2014. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Pendidikan dan Pelatihan, Pola Karir terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gunungkidul. *Tesis Tidak Diterbitkan*. Yogyakarta: UPN Veteran.
- Ghozali, Imam. 2011. *Apkikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Harlie, M. 2010. Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Oktober 2010 Volume 11 Nomor 2*.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedelapan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Liestyodono dan Purwaningdyah. 2008. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian BKN*.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM. YKPN.
- Mangkunegara, A. A, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafrli & Hubeis, Aida Vitayala. 2007. *Manajemen Mutu. Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Octarina, Arischa. (2010). Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Sarolangun. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi*.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika.

- (2014). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada CV. Berkat Anugrah. *Jurnal*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Setiyawan, Budi dan Waridin. 2006. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang. *JRBI*. Vol 2. No 2. Hal: 181-198.
- Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Singodimedjo, Markum, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya:SMMAS.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Admisistrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Syamsi, Ibnu. 2001. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: RienekaCipta.
- Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo. Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Zwell, Michael. 2000. *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley& Sons, Inc