

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SEKRETARIAT  
DPRD KABUPATEN ENREKANG**

Diajukan Oleh:

Risdayani

4517012115



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Ridayani

Nomor Stambuk : 4517012115

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat Penelitian : Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Dr.H.Muhammad Yusuf Saleh,SE.,M.Si

Dr.Miah Said,SE.,M.Si

Mengetahui dan Mengesahkan:

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi  
Manajemen**

Dr.H.A.Arifuddin Mane,SE.,M.Si.,SH.,MH

Indrayani Nur.,S.Pd.,SE.,M.Si

Tanggal Pengesahan.....

## PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridayani  
Nim : 4517012115  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asla dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam baskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Denikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan dapat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 07 Juni 2021

Mahasiswa Yang Bersangkutan

  
Ridayani  
4517012115

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SEKRETARIAT  
DPRD KABUPATEN ENREKANG**

Oleh:

Risdayani

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa

**ABSTRAK**

Risdayani. 2021. Skripsi. Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang dibimbing oleh H. Muhammad Yusuf Saleh dan Indrayani Nur.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang, 2) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang dan 3) Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan disiplin disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian yang digunakan berupa asosiatif dengan tipe kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner kepada 50 pegawai sebagai Sampel penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji regresi linear berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi berbantuan SPSS V. 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Manajemen pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang, 2) Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang dan 3) Manajemen pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai.

**THE EFFECT OF SERVICE MANAGEMENT AND WORK DISCIPLINE  
ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE DPRD SECRETARIAT OFFICE  
ENREKANG DISTRICT**

By:

*Risdayani*

*Management Study Program  
Faculty of Economics and Business  
Bosowa University*

**ABSTRACT**

*Risdayani. 2021. Thesis. The Influence of Service Management and Work Discipline on Employee Performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office guided by H. Muhammad Yusuf Saleh and Indrayani Nur.*

*The aims of this study were: 1) To determine the effect of service management on employee performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office, 2) To determine the effect of work discipline on employee performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office and 3) To determine the effect of work discipline service management on employee performance. employee performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office.*

*The type of research used is associative with quantitative type. The data collection technique used is distributing questionnaires to 50 employees as research samples. The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis, multiple linear regression test, t test, f test and the coefficient of determination test assisted by SPSS V. 22.*

*The results showed that: 1) Service management partially positive and significant effect on employee performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office, 2) Work discipline partially positive and significant impact on employee performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office and 3) Service management and work discipline simultaneously has a positive and significant effect on employee performance at the Enrekang Regency DPRD Secretariat Office.*

**Keywords:** *Service Management, Work Discipline and Employee Performance.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul “Pengaruh Manajemen Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Skeretariat DPRD Kabupaten Enrekang”

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

1. Pertama-pertama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada Rektor Unvirsitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Salah Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane, SE, M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. HJ. Herminawati Abu Bakar, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa
4. Ibi Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas EKonomi Universitas Bosowa
5. Kepada Bapak Muhammmad Yusuf Saleh, SE, M.Si dan Ibu Miah Said SE.,M.Si, sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk

membimbing memberi motivasi dan memberi bantuan literature, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.

6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan Ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah. Beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi
7. Bapak Kadir Loga selaku Sekretaris Dewan kantor DPRD Kabupaten Enrekang beserta stafnya, atas permohonan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan beliau.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran konstruktif yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala di sisi Allah SWT, Amin ya rabbal alamin.

Makassar, 07 Juni 2021

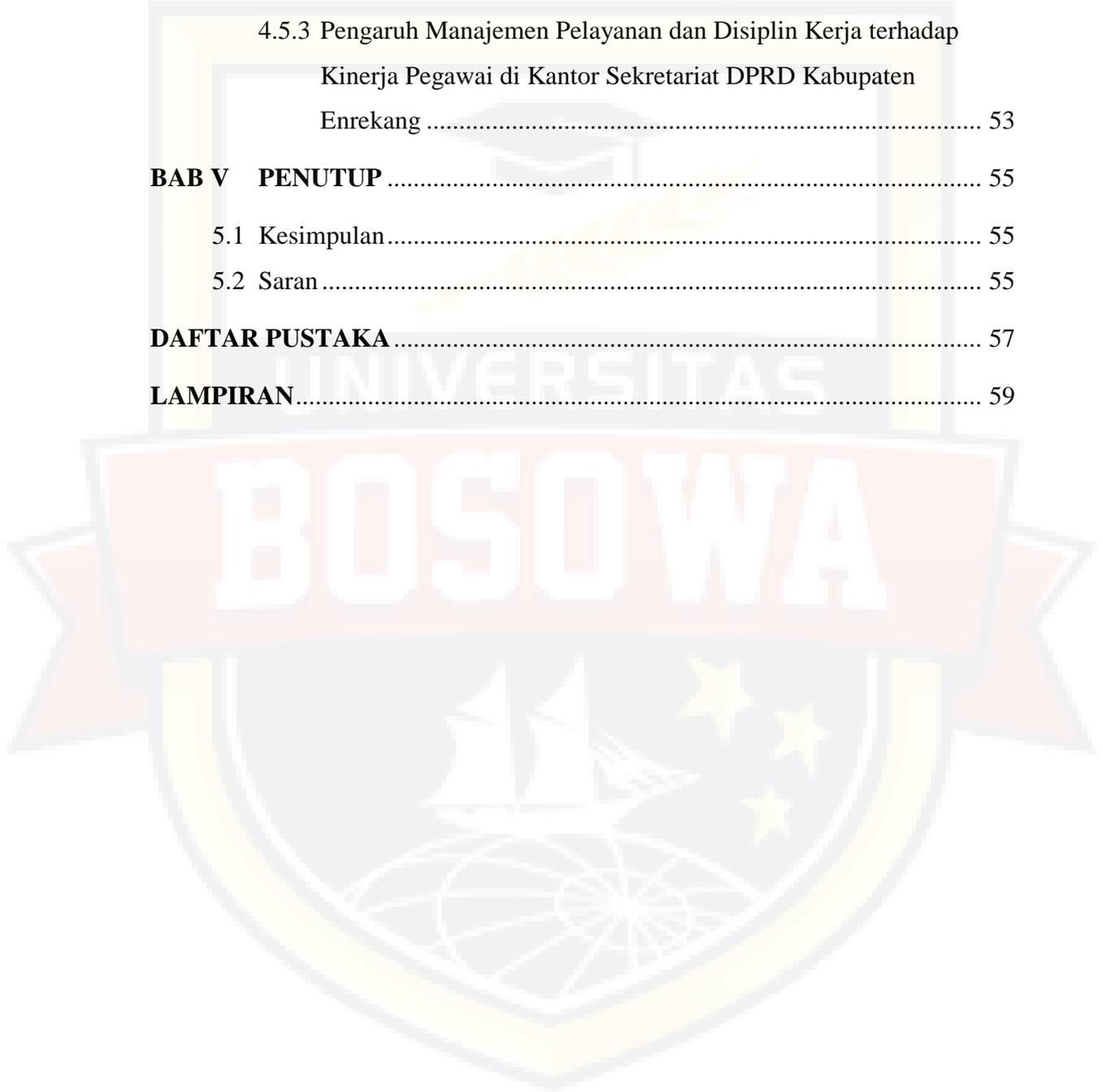
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGASAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEORSINILAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.2 Fungsi Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.3 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.2 Manajemen Pelayanan.....	10
2.2.1 Indikator Manajemen Pelayanan .....	13
2.3 Disiplin Kerja .....	14
2.3.1 Pengertian Disiplin.....	14
2.3.2 Manfaat Disiplin Kerja.....	16
2.3.3 Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja.....	16
2.3.4 Jenis-Jenis Disiplin Kerja.....	17
2.4 Kinerja Pegawai .....	18
2.4.1 Definisi Kinerja Pegawai .....	18

2.4.2 Dimensi Kinerja Pegawai .....	19
2.4.3 Indikator Kinerja Pegawai .....	20
2.5 Kerangka Pikir .....	21
2.6 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Jenis dan Tipe Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5 Teknik Analisis Data .....	27
3.5.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif.....	28
3.5.2 Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana .....	29
3.6 Definisi Operasional.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Tugas dan Wewenang DPRD.....	32
4.1.2 Fungsi DPRD .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi DPRD Kabupaten Enrekang .....	33
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	35
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	37
4.3.1 Manajemen Pelayanan .....	38
4.3.2 Disiplin Kerja.....	40
4.3.3 Kinerja Pegawai .....	41
4.4 Analisis Data.....	42
4.4.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	42
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	44
4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	46
4.4.4 Uji Hipotesis.....	47
4.5 Pembahasan .....	49
4.5.1 Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai	

di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang .....	49
4.5.2 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang .....	51
4.5.3 Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>



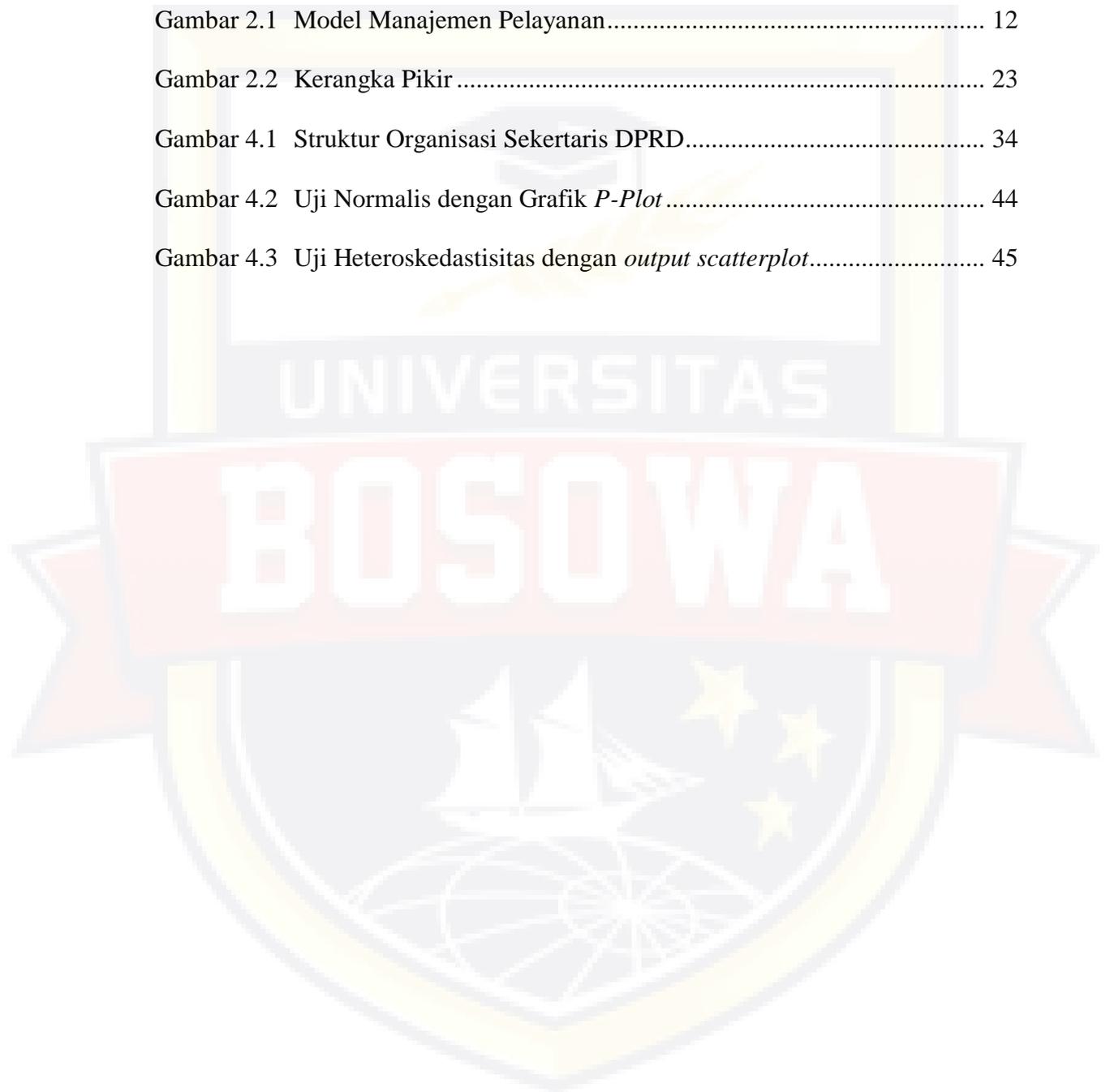
**BOSOWA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Jawaban Responden.....	29
Tabel 4.1	Deskripsi Profil Responden.....	36
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Manajemen Pelayanan .....	39
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Disiplin Kerja.....	40
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Kinerja Pegawai .....	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian .....	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Penelitian.....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji T .....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49

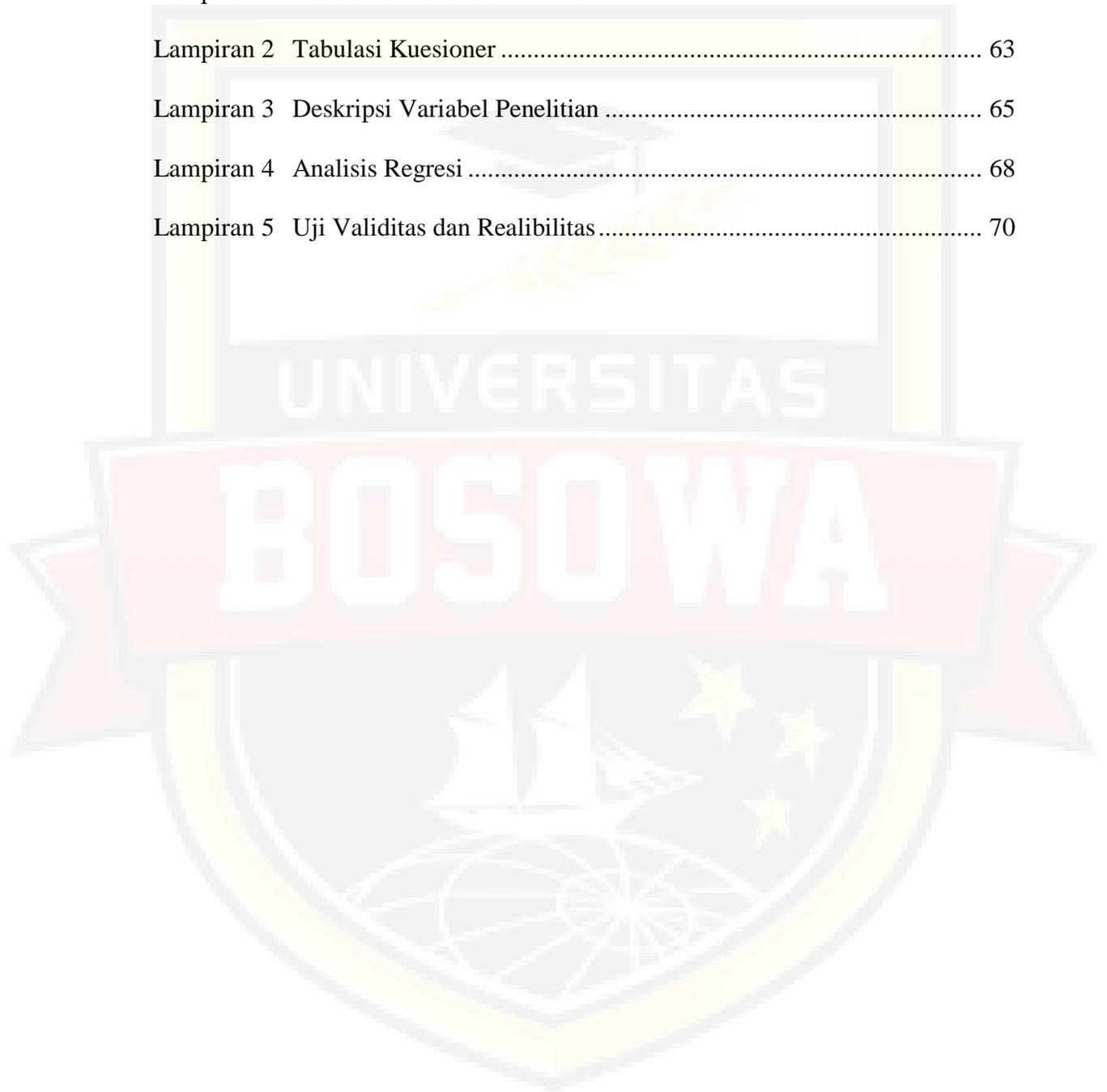
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Manajemen Pelayanan.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekertaris DPRD.....	34
Gambar 4.2 Uji Normalis dengan Grafik <i>P-Plot</i> .....	44
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>output scatterplot</i> .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	59
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner .....	63
Lampiran 3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	65
Lampiran 4	Analisis Regresi .....	68
Lampiran 5	Uji Validitas dan Realibilitas .....	70



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Instansi pemerintah merupakan lembaga yang didalamnya terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam melaksanakan tugas Negara sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama, setiap lembaga pemerintah memiliki visi dan misi atau tujuan yang ingin dicapai dan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki dan dikelola secara konkrit, prima, efisien dan efektif.

Guna mencapai visi dan misi atau tujuan yang diinginkan, sumber daya manusia yang dimiliki harus memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk bekerja secara professional dan bisa mengelola secara efisien dan efektif sumber daya lainnya, termasuk didalamnya harus menerapkan manajemen pelayanan yang baik.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan Manajemen Sumber Daya Manusia. Peran SDM yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan organisasi menjadikan pengelolaan Sumber Daya Manusia terus diarahkan dan dikembangkan oleh perusahaan yang ingin sukses dalam menghadapi persaingan.

Manajemen pelayanan berarti, orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Karena itu, seorang pelayan yang baik ialah melayani bukan dilayani (Tampubolon, 2001:139-141). Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001). Manajemen pelayanan tidak akan berhasil tanpa dibarengi dengan proses pengambilan keputusan manjerial yang tepat. Proses pengambilan keputusan manjerial memiliki beberapa tahapan sesuai dengan pendapat Said (2015: 7), yang terdiri atas 1) Menetapkan tujuan, 2) Mengidentifikasi berbagai solusi-solusi dan 3) mengimplementasikan keputusan tersebut

Terkait manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang juga menjadikannya sebagai salah satu faktor utama dan unsur terpenting yang harus dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, karena pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang.

Kinerja pegawai adalah suatu motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya. Hasil penelitian Alim (2013) terkait kinerja pegawai Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Polewali Mnadar menyimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah apa yang dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan karyawan. Kinerja pegawai mempengaruhi mereka untuk memberikan kontribusi kepada organisasi, setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Untuk menciptakan kinerja karyawan agar berjalan dengan efektif, hal ini tersebut tidak hanya didorong dengan adanya motivasi saja tetapi dengan mempunyai disiplin kerja yang tinggi.

Terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu kualitas dari hasil, kuantitas dari hasil, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan seberapa jauh proses yang dijalani oleh karyawan baik itu dari sisi kualitas kerja yang dilaksanakan, jumlah kualitas atau kuantitas kerja yang diselesaikan, kemampuan menyelesaikan kerja sesuai dengan waktu yang diberikan, kemampuan karyawan untuk hadir dalam menjalankan pekerjaan dan kemampuan secara interpersonal dengan sesama pegawai lainnya.

Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang sebagai organisasi public yang memiliki tugas pokok dan fungsi koordinasi dan memberikan pelayanan administrative memerlukan informasi mengenai kinerja yang ada di dalam organisasi, sehingga dapat dilakukan penilaian dan tolak ukur seberapa jauh

pelayanan yang diberikan oleh organisasi apakah dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang dari beberapa sumber daya aparat yang ada menampakkan bahwa kesiapan dalam pelaksanaan otonomi daerah mengenai aparatur belum sepenuhnya terwujud, kinerja pemerintah masih diperhadapkan dengan berbagai permasalahan yang tidak efisien dan efektif serta kurang professional. Dalam disiplin kerja pegawai masih banyak yang kurang kesadaran, lebih mementingkan urusan luar kantor dari pada pekerjaan yang membutuhkan keadilan antara pemberi dan yang menjadi penerima pelayanan public.

Rendahnya manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang juga terlihat awal proses pelantikan anggota DPRD dimana ada pegawai yang melarang peliputan terhadap proses pelantikan tersebut dan ini menjadi bahan perbincangan di salah satu media cetak Tribun Timur Enrekang. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan bahan rekomendasi dan evaluasi sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai, untuk dapat mengetahui kualitas dan kuantitas serta bagaimana cara meningkatkan manajemen pelayanan pada Kantor Sekrtariat Dewan Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis akan meneliti mengenai **“Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang?
3. Apakah manajemen pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat serta menjadi bahan pertimbangan dalam bidang manajemen pelayanan, sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

#### b. Bagi Lembaga/Instansi Pemerintah

Sebagai bahan informasi, masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi lembaga atau instansi pemerintah untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

#### c. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi sebagai bahan pertimbangan dan menjadi referensi bacan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan maksimal. Sekaligus merupakan asset yang berfungsi sebagai modul utama dalam perbaikan internal organisasi bisnis. Sehingga sudah semestinya jika harus lebih diperhatikan dengan seksama.

Mencapai tujuan perusahaan ini tentunya perlu ada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yang bisa diartikan sebagai cara untuk mengatur pengadaan tenaga kerja, memberikan kompensasi, pemeliharaan, pemisahan tenaga kerja serta pengembangan dan beberapa hal lainnya yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.

MSDM dalam sebuah perusahaan berfokus pada kegiatan rekrutmen sumber daya manusia, pengelolaan dan pengarahan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu upaya perusahaan dalam menerapkan Manajemen SDM adalah dengan menghadirkan divisi *Human Resource*.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian.

### 2.1.2 Fungsi Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia (Iskandar, 2019) meliputi yaitu:

#### 1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi, pengorganisasian, pengarahan, pengadilan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

#### 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

#### 3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

#### 4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

#### 5. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induk untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

#### 6. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

### **2.1.3 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas pengusaha, karyawan, dan pimpinan.

#### 1. Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh penapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada lama yang dicapai perusahaan tersebut.

## 2. Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan , karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menentukan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

## 3. Pempinaan dan Manajer

Pimpinan adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

Kepemimpinan adalah gaya seseorang pimpinan mempengaruhi bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya.

## 2.2 Manajemen Pelayanan

Masa mendatang penyedia pelayanan sering berfokus pada teknis (sisi penawaran) berpusat pada pelayanan, bukan pada konsumsi. Manajemen pelayanan dapat menyediakan pelayanan seperti, memahami pelayanan yang merka sediakan baik dari konsumen dn prespektif penyedia, memastikan bahwa pelayanan benar agar pelanggan mendapatkan yang diinginkan, memahami nilai *service* tersebut kepada pelanggan mereka dan arena

mereka yang terpenting, serta memahami dan mengelola semua biaya dan resiko yang berkaitan dengan pemberian.

Manajemen pelayanan terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan pelayanan, istilah manajemen diadaptasi dalam Bahasa Indonesia dari Bahasa Inggris *management* yang berarti mengelola atau mengatur. Moneir (2013) dalam bukunya yang berjudul *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Ratminto & Winarsih (2016: 1) mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

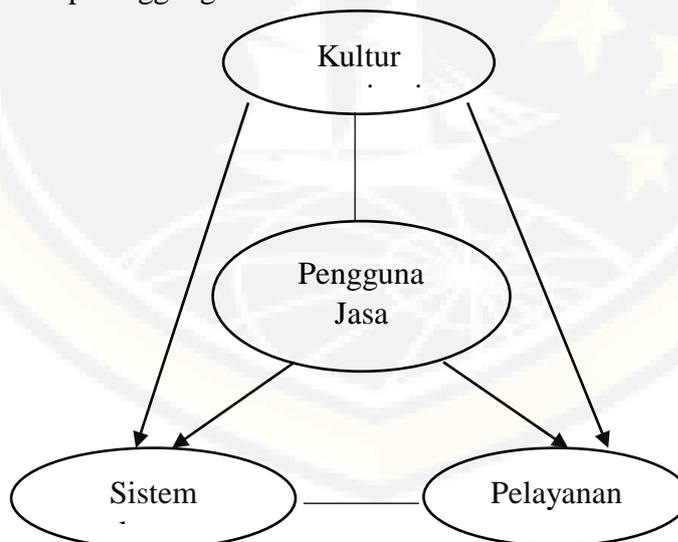
Defenisi pelayanan menurut Ratmiko & Winarsih (2016: 1) bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari dua definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana,

mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratmiko & Winarsih, 2016: 4).

Gustianhd (2016) manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk pelayanan. Kemampuan khusus organisasi ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan mereka,serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dna memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.

Sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan, dalam menyelenggarakan pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan.



Sumber: Ratminto (2000)

Gambar 2.1 Model Manajemen Pelayanan

Gambar di atas menjelaskan bahwa manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa dapat diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

### **2.2.1 Indikator Manajemen Pelayanan**

Instansi/perusahaan dapat memperbaiki suatu kinerja pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi, maka perlu membuat standar pelayanan. Standar pelayanan sendiri dibuat sebagai tolak ukur penilaian manajemen pelayanan yang nantinya akan menjadi sebuah peraturan yang harus ditaati. Hal tersebut dilakukan guna memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat luas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya standar pelayanan, antara lain:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapat pelayanan dengan kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan
- b. Memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat
- c. Menjadi alat komunikasi antara masyarakat pengguna layanan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan
- d. Sebagai alat ukur kinerja pelayanan
- e. Agar instansi tersebut dapat memperbaiki pelayanan publiknya

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), terdapat indikator yang dilaksanakan dalam suatu sistem manajemen kinerja PNS yaitu:

- a. Perencanaan kinerja yaitu penjabaran sasaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana stratejik oleh instansi pemerintah melalui kegiatan tahunan
- b. Pembinaan kinerja yaitu usaha dan tujuan kegiatan perencanaan serta pembinaan pegawai dengan tujuan untuk mampu melaksanakan tugas dengan efisien dan efektif
- c. Pelaksanaan pemantauan kinerja yaitu aktifitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan
- d. Penilaian kinerja adalah upaya menilai prestasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas karyawan dan perusahaan

Berdasarkan uraian indikator manajemen pelayanan pegawai di atas, indikator ini harus ada di dalam suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan. Indikator manajemen pelayanan pegawai ini dijadikan sebagai tolak ukur dalam pelayanan pegawai yang berkualitas.

## **2.3 Disiplin Kerja**

### **2.3.1 Pengertian Disiplin**

Disiplin adalah setiap usaha mengkoordinasikan perilaku seseorang pada masa yang akan datang dengan mempergunakan hukum dan ganjaran. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efesiensi semaksimal

mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin mencoba untuk mencegah kerusakan atau kehilangan harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja yang disebabkan oleh ketidakhatian, sendau gurau atau pencurian. Disiplin mencoba untuk mengatsi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidakmampuan dan keterlambatan.

Pengertian disiplin telah banyak didefenisikan dalam berbagai versi oleh beberapa ahli. Ahli yang satu mempunyai batasan lain apabila dibandingkan dengan ahli lainnya. Defenisi pertama yang berhubungan dengan didiplin diantaranya seperti yang dikemukakan oleh Rasdiyanah (2009) yaitu kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu system yang mengharuskan orang untuk tunduk pada putusan, perintah atau peraturan yang berlaku. Dengan kata lain disiplin adalah kepatuhan mentaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan. Disiplin karyawan yang baaik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan suatu perusahaan.

### 2.3.2 Manfaat Disiplin Kerja

Ketraturan adalah ciri utama organisasi dan didiplin adalah salah satu metode untuk memelihara ketraturan tersebut. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam iktikad baiknya terhadap kelompok. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

### 2.3.3 Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja

Simamora (Barnawi dan Arifin, 2012) terdapat 7 prinsip baku yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan disiplin pegawai, yaitu:

a. Prosedur dan kebijakan yang pasti

Pimpinan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap keluhan bawahan. tujuan dibuatnya prosedur dan kebijakan yang pasti adalah untuk menciptakan bentuk disiplin yang konteraktif dan disiplin melalui kepemimpinan yang sehat dan pelatihan yang memadai bagi para pegawai.

b. Tanggung jawab kepegawaian

Tanggung jawab kepegawaian harus diperhatikan baik-baik. Untuk menjaga disiplin kerja, perlu ada pengawasan yang memiliki otoritas dalam memberikan peringatan lisan maupun tulisan.

c. Komunikasi berbagai aturan

Para bawahan hendaknya memahami peraturan dengan standar disiplin serta konsekuensi pelanggarannya

d. Perilaku yang konsisten

Konsistensi peraturan merupakan salah satu prinsip yang penting, tetapi sering diabaikan. Segala peraturan dan hubungan harus diberlakukan secara konsisten tanpa diskriminasi.

e. Pertimbangan atas berbagai situasi

Konsistensi pemberlakuan peraturan bukanlah memberi hukuman yang sama pada pelanggaran yang identik.

f. Peraturan dan hukuman yang masuk akal

Peraturan dan hukuman hendaknya dibuat secara masuk akal, peraturan yang masuk akal akan membuat orang mudah untuk menerimanya.

#### **2.3.4 Jenis-Jenis Disiplin Kerja**

Jenis-jenis disiplin kerja adalah:

a. Disiplin Prefentif

Kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai agar mengikuti berbagai macam aturan yang berlaku sesuai undang-undang. Sehingga penyelenggaraan waktu kerja tidak dapat disia-siakan dengan hal-hal yang kurang bermanfaat.

#### b. Disiplin Korektif

Kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk emnghindari pelanggaran-pelanggaran yang lebih lanjut.

#### c. Disiplin waktu

Jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik dari pihak manajemen yang bersangkutan serta masyarakat.

#### d. Disiplin Kerja

Disiplin pekerjaan pada dasarnya terdiri dari: metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah di patuhi.

## 2.4 Kinerja Pegawai

### 2.4.1 Defenisi Kinerja Pegawai

Kinerja berasal dari kata *performance*. Sementara *performance* itu sendiri diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010: 71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005: 165).

Sinambela, dkk (2011: 136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu sebab, dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005: 50). Sedangkan Mathis dan Jackson (2006: 65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.

#### **2.4.2 Dimensi Kinerja Pegawai**

Menurut Mathis (2011: 378) berbagai dimensi atau kriteria kinerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja adalah:

1. Kuantitas pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

2. Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

### 3. Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu pada suatu bagian akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

### 4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

#### **2.4.3 Indikator Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2011: 75) menyebutkan indikator dari kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

2. Kuantitas kerja yaitu seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
3. Pelaksanaan tugas yaitu seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan
4. Tanggungjawab yaitu kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Manajemen pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia maka pihak manajemen dapat menggunakan system manajemen pengetahuan yang menjadi salah satu unsur dalam pelaksanaan kinerja pegawai sehingga pegawai bisa melaksanakan tugasnya masing-masing secara konkrit dan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.

## 2.5 Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, di mana masih terdapat beberapa permasalahan berupa adanya pegawai yang tidak *ontime* dan tidak disiplin waktu serta tidak kompak hadir bersama-sama saat akan menggelar rapat, beberapa tertidur saat menggelar pertemuan yang memiliki jumlah peserta yang banyak sehingga menyebabkan beberapa pegawai tidak diperhatikan dan mengambil kesempatan untuk tidak mematuhi aturan.

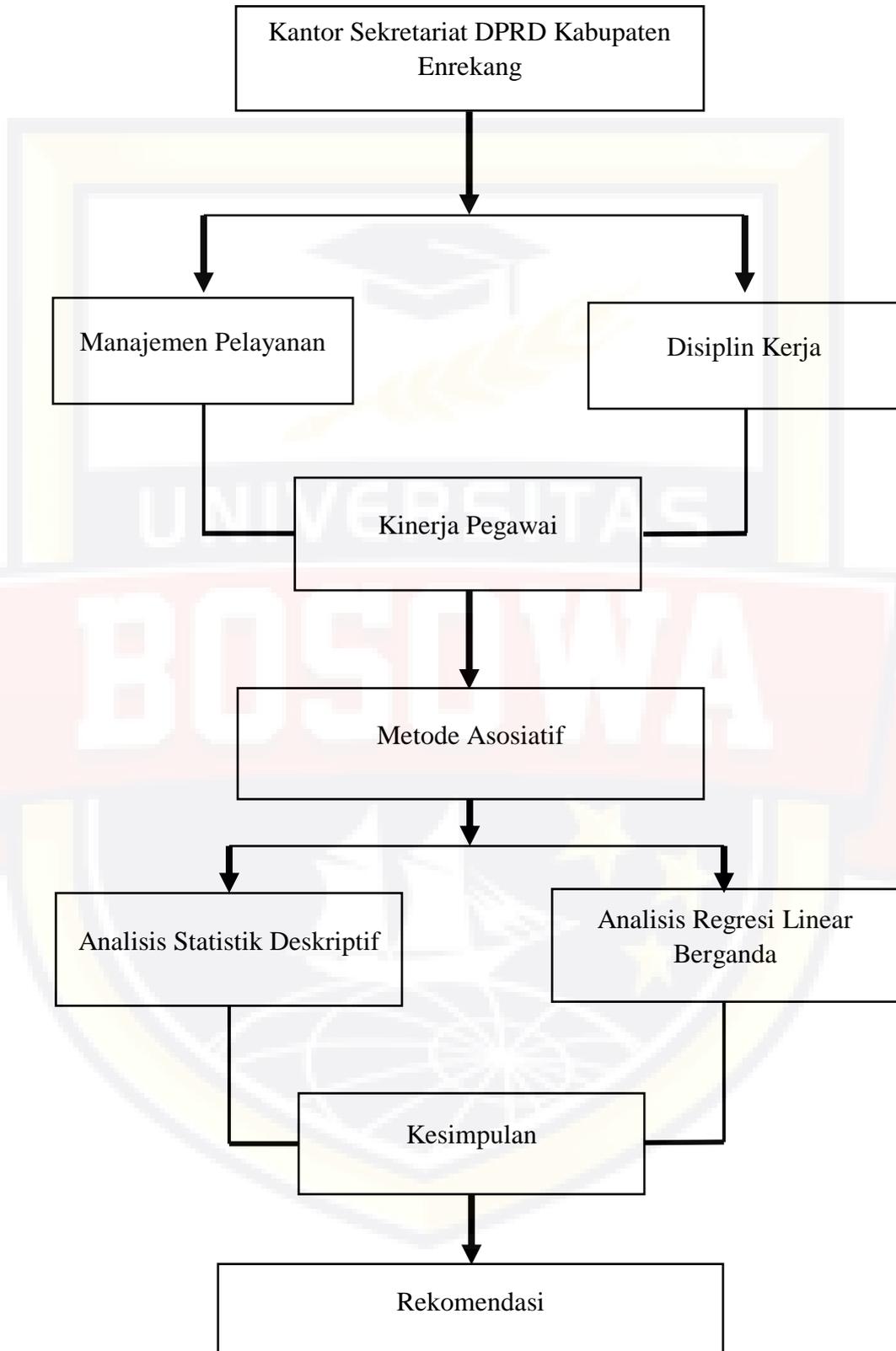
Penelitian ini tentang pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

ini akan di analisis berdasarkan beberapa indikator dari dua variabel di antaranya indikator manajemen pelayanan yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi: 1) Pembinaan kinerja, 2) Perencanaan kinerja, 3) Pelaksanaan pemantauan kinerja dan 4) Penilaian kinerja.

Adapun indikator disiplin kerja yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi: 1) Disiplin preventif, 2) Disiplin korektif, 3) Disiplin waktu, dan 4) Disiplin kerja. Adapun indikator kinerja yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi: 1) Kualitas kerja, 2) Kuantitas kerja, 3) Pelaksanaan tugas, dan 4) Tanggungjawab.

Indikator-indikator yang akan dikaji dalam penelitian ini saya jadikan kerangka pikir karena itu menjadi bagian yang sangat urgen dan terpenting dalam suatu instansi atau dalam pengelolaan kinerja pegawai, yang bisa menjadi tolak ukur kapasitas dan kuantitas pegawai sebagai bahan evaluasi dan pengembangan yang lebih baik lagi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang agar manajemen pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai dapat lebih dioptimalkan dan ditingkatkan lagi. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang, maka peneliti menarik kesimpulan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang
3. Manajemen pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini, kurang lebih membutuhkan waktu selama 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian berada di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang karena peneliti melihat banyak hal yang harus dibenahi, ditingkatkan dan perlu untuk dioptimalkan dalam pelayanannya, tidak terkecuali mengenai manajemen pelayanan, disiplin kerja maupun kinerja pegawai yang masih terlihat kekeliruan seperti halnya mengedepankan kepentingan personal dari pada kepentingan kelompok dalam proses pelayanan.

#### **3.2 Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015: 11). Adapun tipe penelitian ini adalah tipe kuantitatif, alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang, apakah manajemen pelayanan dan disiplin kerja dapat memberikan pengaruh yang baik atau tidak baik terhadap kinerja pegawai dalam instansi tersebut.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang di mana populasi pegawainya berjumlah 50 pegawai. Melihat jumlah populasi pegawai, maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel jenuh, di mana sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*, guna membantu responden di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang. Untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *checklist* pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat 3 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait manajemen pelayanan, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait disiplin kerja dan satu untuk memperoleh data terkait kinerja pegawai. Ketiga kuesioner tersebut peneliti berikan kepada pegawai atau responden yang berada di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai atau responden di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang tentang variabel manajemen pelayanan, variabel disiplin kerja dan variabel kinerja pegawai. Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Netral (N) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan di uji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian (Suryabrata, 2004). Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS v. 22, pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai  $t_{\text{tabung}}$  dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  *product Moment* jika nilai  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  dan  $H_a$  ditolak, begitu pula jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Data juga dikatakan valid jika tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau  $\alpha = 5\%$ .

### 3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

### 3.5.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis statistik deskriptif, menurut Sugiyono (2015), bahwa teknik ini digunakan untuk menganalisis data dengan kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan *modus*, *median*, *mean* (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan presentase (%). Penentuan presentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan presentase:

$$\% = \frac{n}{N} \cdot 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Presentase

Data yang sudah dipresentasikan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil presentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Responden

Interval	Kategori
1,00-1,80	Sangat buruk
1,81-2,60	Buruk
2,61-3,40	Kurang baik
3,41-4,20	Baik
4,21-5,00	Sangat baik

Sumber Arikunto (2010: 246)

### 3.5.2 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk memecahkan permasalahan penelitian. Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (manajemen pelayanan dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kinerja pegawai). Bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

$\beta_0$  = Konstanta

$X_1$  = Manajemen Pelayanan

$X_2$  = Disiplin Kerja

$\beta_1$  dan  $\beta_2$  = Koefisien regresi manajemen pelayanan dan disiplin kerja

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software* SPSS v. 22. Hasil regresi dapat digunakan pula untuk melakukan

uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

1. Jika nilai *P value* ( $\text{sig}$ )  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak
2. Jika nilai *P value* ( $\text{sig}$ )  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_0$  diterima

### 3.6 Defenisi Operasional

1. Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian kerja pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang setelah berusaha atau bekerja keras atau hasil akhir dari suatu pekerjaan. Adapun indikator kinerja karyawan ialah:
  - a. Kualitas kerja, kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai standar yang ditentukan instansi.
  - b. Kuantitas kerja, jumlah pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam satu hari kerja.
  - c. Pelaksanaan Tugas, kemampuan pegawai melakukan pekerjaannya secara akurat.
  - d. Tanggungjawab, kesadaran pegawai untuk menyelesaikan tugasnya.
2. Manajemen pelayanan adalah proses pengelolaan pelayanan dengan tujuan menghasilkan layanan pegawai sehingga mampu memberikan kontribusi yang besar kepada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun indikator manajemen pelayanan ialah:
  - a. Perencanaan Kinerja, sasaran kerja pegawai dan perencanaan srategik instansi

- b. Pembinaan Kinerja, pembinaan pegawai secara efektif dan efisien
  - c. Pelaksanaan Pemantauan Kinerja, pemberian informasi kebijakan instansi melalui pemimpin
  - d. Penilaian Kinerja, proses melihat produktivitas kerja pegawai.
3. Disiplin kerja adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang, yang ada dalam diri pegawai, yang menyebabkan pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan instansi. Adapun indikator disiplin kerja ialah:
- a. Disiplin Prefentif, tindakan disiplin yang dilakukan untuk mendorong pegawai mentaati berbagai peraturan atau ketentuan yang berlaku.
  - b. Disiplin Korektif, suatu tindakan yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran peraturan.
  - c. Disiplin Waktu, sikap kita untuk taat dan menghargai waktu yang telah ditentukan
  - e. Disiplin Kerja, suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan instansi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang melaksanakan fungsi-fungsi pemerintah daerah sebagai mitra sejajar pemerintah daerah. Dalam struktur pemerintahan daerah, DPRD berada di dua jenjang, yaitu di tingkat propinsi disebut DPRD Propinsi serta di tingkat Kabupaten/Kota disebut DPRD Kabupaten/Kota.

##### **4.1.1 Tugas dan Wewenang DPRD**

1. Membentuk peraturan daerah kabupaten bersama Kepala Daerah;
2. Membahas dan memberikan persetujuan rancangan peraturan daerah mengenai anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten yang diajukan oleh kepala daerah;
3. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan daerah dan anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten;
4. Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala daerah dan/atau wakil kepala daerah kepada menteri dalam negeri melalui gubernur untuk mendapatkan pengesahan pengangkatan dan/atau pemberhentian;
5. Memilih wakil kepala daerah dalam hal terjadi kekosongan jabatan wakil kepala daerah; (catatan bagian hukum)
6. Memberikan pendapat dan pertimbangan kepada pemerintah daerah kabupaten terhadap rencana perjanjian internasional di daerah;

7. Memberikan persetujuan terhadap rencana kerja sama internasional yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten;
8. Meminta laporan keterangan pertanggung jawaban kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah kabupaten;
9. Memberikan persetujuan terhadap rencana kerjasama dengan daerah lain atau dengan pihak ketiga yang membebani masyarakat dan daerah;
10. Mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
11. Melaksanakan tugas dan wewenang lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

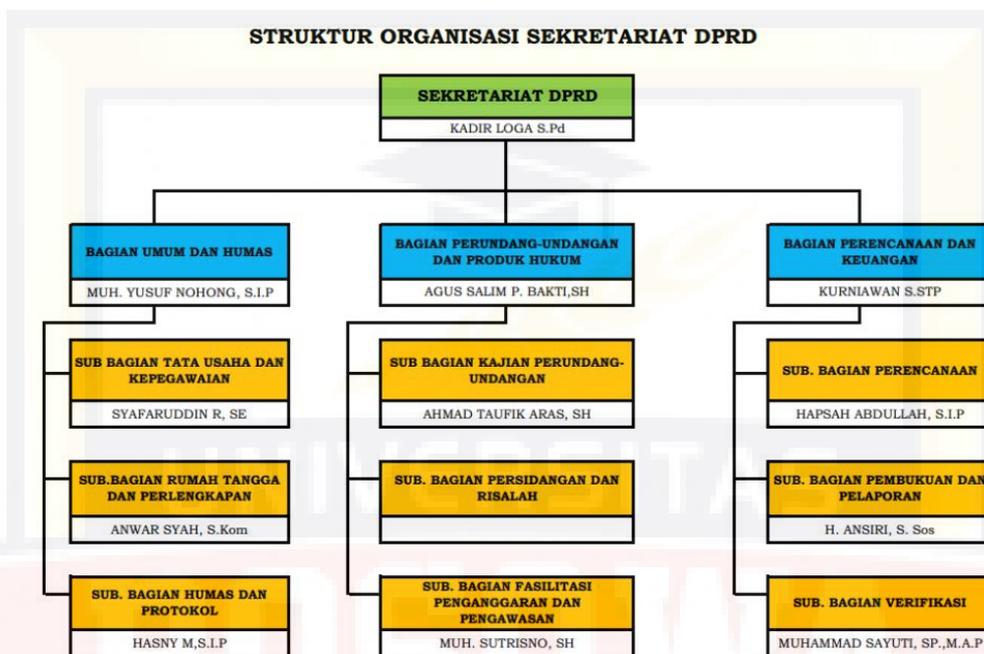
#### **4.1.2 Fungsi DPRD**

1. Fungsi legislasi diwujudkan dalam membentuk peraturan daerah bersamasama kepala daerah;
2. Fungsi anggaran diwujudkan dalam membahas, memberikan persetujuan dan menetapkan APBD bersama pemerintah daerah;
3. Fungsi pengawasan diwujudkan dalam bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan undang-undang, peraturan-perundangan yang ditetapkan oleh pemerintah, peraturan daerah, peraturan kepala daerah, keputusan kepala daerah dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah

#### **4.1.3 Struktur Organisasi DPRD Kabupaten Enrekang**

Berdasarkan PERDA Kabupaten Enrekang No. 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat DPRD

Kabupaten Enrekang, dibentuklah struktur organisasi DPRD Kabupaten Enrekang seperti gambar di bawah ini:



Sumber: Kantor DPRD Kabupaten Enrekang (2021)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekertaris DPRD

Susunan organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang terdiri atas:

1. Sekretaris DPRD
2. Bagian Umum terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Rumah Tangga
  - c. Sub Bagian Perlengkapan
3. Bagian Keuangan terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Perencanaan dan Penganggaran
  - b. Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi
  - c. Sub Bagian Perbendaharaan dan Pelaporan

4. Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan terdiri dari:
  - a. Sub Bagian kajian dan Perundang-Undangan
  - b. Sub Bagian Persidangan Risalah
  - c. Sub Bagian Humas, Protokol dan Publikasi
5. Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Fasilitas Penganggaran dan Aspirasi
  - b. Sub Bagian Fasilitas Pengawasan I & II
  - c. Sub Bagian Fasilitas Pengawasan III & IV

#### **4.2 Deskripsi Karakteristik Responden**

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian ini, diambil sebanyak 50 pegawai sebagai sampel penelitian. Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, dan lama bekerja. Uraian mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden

No	Kriteria	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	28	56,0
	Perempuan	22	44,0
	Total	50	100,0
2	Umur		
	31 – 40 tahun	12	24,0
	41 – 50 tahun	29	58,0
	> 50 tahun	9	18,0
	Total	50	100,0
3	Lama Bekerja		
	1-5 Tahun	8	16,0
	6 – 10 tahun	29	58,0
	> 10 Tahun	13	26,0
	Total	50	100,0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin, diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah laki-laki sebanyak 28 orang atau 56,0% sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang atau 44,0%. Kemudian, profil responden berdasarkan Usia diketahui bahwa yang berumur antara 31-40 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 24,0%; kemudian yang berumur antara 41-50 tahun sebanyak 29 orang atau sebesar 58,0%; dan yang berumur >50 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 18,06%.

Profil responden berdasarkan lama bekerja, diketahui bahwa masa kerja 1- tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 16,0%; masa kerja 6-10 tahun sebanyak 29 orang atau sebesar 58,0%; kemudian responden dengan masa kerja >10 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 26,0%. Dengan demikian, lama kerja 6-10 tahun mendominasi pada Kantor DPRD Kabupaten Enrekang.

### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum dan standar deviasi. Hasil penelitian analisis statistik deskriptif dapat dilihat dalam tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif

<b>Variabel</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Sum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Manajemen_Pelayanan	50	8	20	729	14.58	3.283
Disiplin_Kerja	50	9	20	728	14.56	3.072
Kinerja_Pegawai	50	8	20	761	15.22	3.872

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 50, dari 50 data sampel kinerja pegawai (Y), nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 20, nilai mean sebesar 15,22, serta nilai standar deviasi sebesar 3,872 yang artinya nilai mean lebih

besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Manajemen pelayanan ( $X_1$ ) dari 50 sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 8, nilai mean sebesar 14,58, serta nilai standar deviasi sebesar 3,283 artinya nilai mean manajemen pelayanan lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Disiplin kerja ( $X_2$ ) dari 50 sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 9, nilai mean sebesar 14,56, serta nilai standar deviasi sebesar 3,072 artinya nilai mean disiplin kerja lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Deskripsi hasil penelitian digunakan untuk menganalisa tanggapan responden terhadap masing variabel penelitian yaitu manajemen pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai. Hasil analisis deskripsi masing-masing variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

#### **4.3.1 Manajemen Pelayanan ( $X_1$ )**

Hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang digunakan untuk mengukur manajemen pelayanan berikut hasil perhitungan nilai rata-rata jawaban responden dapat dilihat di tabel 4.3.

Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Manajemen Pelayanan

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Nilai Mean</b>	<b>Kategori</b>
Pegawai memiliki sasaran kerja yang jelas dalam perencanaan stratejik Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang	3,68	Baik
Pegawai memiliki pembinaan kinerja dalam bekerja secara efektif dan efisien	3,48	Baik
Pimpinan melakukan pemantauan kinerja pegawai berupa pemberian informasi kebijakan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang	3,74	Baik
Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang melakukan penilaian kerja dengan tujuan peningkatan produktivitas kerja pegawai	3,68	Baik
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,65</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa penilaian responden terhadap manajemen pelayanan pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,65 dan termasuk kategori baik. Sementara dari hasil penilaian di setiap pertanyaan menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian tertinggi mengenai pimpinan melakukan pemantauan kinerja pegawai berupa pemberian informasi kebijakan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang, dengan nilai sebesar 3,74 dan termasuk kategori baik. Responden memberikan penilaian terendah mengenai pegawai memiliki pembinaan kinerja dalam bekerja secara efektif dan efisien, dengan nilai sebesar 3,48 dan termasuk baik. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang konsisten dalam manajemen pelayanan terhadap pegawai utamanya pembinaan kinerja

sehingga dapat menghambat kerja pegawai yang pada akhirnya tidak efektif dan efisien.

#### 4.3.2 Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)

Hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja berikut hasil perhitungan nilai rata-rata jawaban responden dapat dilihat di tabel 4.4.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Disiplin Kerja

Item Pertanyaan	Nilai Mean	Kategori
Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki kejelasan tujuan (pekerjaan) sesuai aturan yang berlaku	3,66	Baik
Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memberikan sanksi tegas bagi yang melanggar peraturan	3,60	Baik
Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki manajemen waktu dalam penyelesaian setiap pekerjaan	3,68	Baik
Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki prosedur kerja yang setiap pegawai harus diikuti	3,62	Baik
Rata-Rata	3,64	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa penilaian responden terhadap disiplin kerja pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,64 dan termasuk kategori baik. Sementara dari hasil penilaian di setiap pertanyaan menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian tertinggi mengenai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki manajemen waktu dalam penyelesaian setiap pekerjaan, dengan nilai sebesar 3,68 dan termasuk kategori baik. Responden memberikan penilaian terendah mengenai Kantor Sekretariat

DPRD Kabupaten Enrekang memberikan sanksi tegas bagi yang melanggar peraturan, dengan nilai sebesar 3,60 dan termasuk baik. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang belum tampak dengan baik terutama tidak adanya sanksi yang tegas dalam peraturan.

#### 4.3.3 Kinerja Pegawai (Y)

Hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai berikut hasil perhitungan nilai rata-rata jawaban responden dapat dilihat di tabel 4.5.

Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Pegawai

Item Pertanyaan	Nilai Mean	Kategori
Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang selama ini tercapai dengan baik	3,68	Baik
Jumlah pekerjaan yang diselesaikan pegawai sesuai dengan ketentuan dari Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang	3,80	Baik
Pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang mampu melaksanakan pekerjaan dengan akurat tanpa ada kesalahan	3,86	Baik
Pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan setiap pekerjaan	3,88	Baik
Rata-Rata	3,81	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,81 dan termasuk kategori

baik. Sementara dari hasil penilaian di setiap pertanyaan menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian tertinggi mengenai pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, dengan nilai sebesar 3,88 dan termasuk kategori baik. Responden memberikan penilaian terendah mengenai Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang selama ini tercapai dengan baik, dengan nilai sebesar 3,68 dan termasuk baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang belum bias dikatakan berkualitas dikarenakan kualitas kerja belum tercapai dengan baik.

#### **4.4 Analisis Data**

##### **4.4.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner sebagai alat ukur variabel. Pengujian dilakukan dengan melihat hasil korelasi *pearson* yaitu mengkorelasikan jawaban responden di setiap kuesioner dengan nilai total jawaban responden. Apabila didapat nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka kuesioner dinyatakan valid.

Uji realibilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpa*  $> 0,60$ .

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Item pertanyaan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Manajemen Pelayanan	P1	0,793	0,235	Valid
	P2	0,781	0,235	
	P3	0,867	0,235	
	P4	0,766	0,235	
Disiplin Kerja	P1	0,815	0,235	Valid
	P2	0,811	0,235	
	P3	0,734	0,235	
	P4	0,796	0,235	
Kinerja Pegawai	P1	0,900	0,235	Valid
	P2	0,869	0,235	
	P3	0,886	0,235	
	P4	0,874	0,235	

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan terdapat tiga variabel yang menjadi bahan penelitian. Dari masing-masing item pertanyaan pada setiap variabel baik independen maupun dependen ternyata memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka datanya yang didapat di lapangan dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	<i>Cronbah's Alpha</i>	<i>Role of Thumb</i>	Keterangan
Manajemen Pelayanan	0,809	0,60	Realibilitas
Disiplin Kerja	0,797	0,60	Realibilitas
Kinerja Pegawai	0,905	0,60	Realibilitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

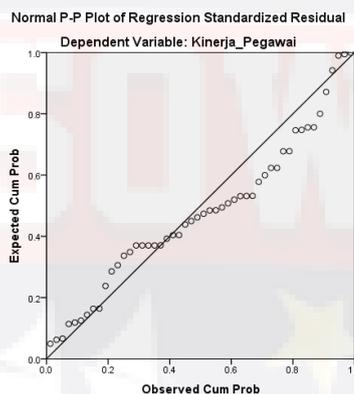
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pertanyaan pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai *cronbah's alpha* lebih besar daripada 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

#### 4.4.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk melihat data yang digunakan mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak. Pada uji asumsi yang dilakukan terdapat 3 uji yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari 3 uji yang digunakan adalah:

##### 1. Uji Normalis

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Hasil pengujian uji normalis data dilakukan dengan melihat hasil dari grafik *P-Plot*.



Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Gambar 4.2 Uji Normalis dengan Grafik *P-Plot*

Grafik *P-Plot* di atas menunjukkan terlihat bahwa titik-titik mengikuti dan mendeteksi garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalis.

##### 2. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika bergejala multikolinieritas, maka

model regresi menjadi buruk. Mendeteksi terjadi tidaknya gejala multikolinieritas dilihat dari kriteria nilai *variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

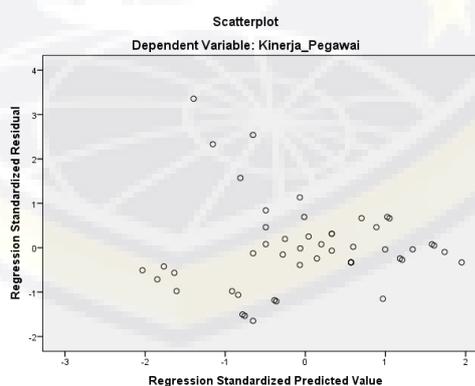
Variabel	Tolerance	VIF
Manajemen_Pelayanan	.936	1.068
Disiplin_Kerja	.936	1.068

Sumber: Data Primer Diolah, 2021.

Hasil pengujian tersebut diketahui bahwa nilai *variance Inflation Factor* (VIF) ketiga variabel bebas < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10. Terlihat bahwa variabel manajemen pelayanan dan disiplin kerja memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan yang lain. Pengujian ini terlihat pada *output scatterplot* sebagai berikut:



Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas dengan *output scatterplot*

Berdasarkan *output scatterplot* terlihat penyebaran titik-titik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, hal ini disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam peneliian ini atau dapat dimaknai bahwa dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

#### 4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta untuk menunjukkan arah hubungan variabel-variabel tersebut. Analisis ini akan membentuk sebuah persamaan yang dapat dijelaskan hasilnya di bawah ini:

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien $\beta$	Standar Error
Konstanta	-1,583	2,209
Manajemen Pelayanan	0,537	0,118
Disiplin Kerja	0,616	0,126

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Hasil pengujian di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,583 + 0,537X_1 + 0,612X_2$$

Interpretasi dari koefisien persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -1,583 menunjukkan bahwa jika variabel independen konstan, maka rata-rata kinerja pegawai adalah sebesar -1,583 persen.
2. Koefisien regresi variabel manajemen pelayanan sebesar 0,537 (bertanda positif) menunjukkan bahwa peningkatan variabel manajemen pelayanan akan menaikkan kinerja pegawai sebesar 0,537 persen.

3. Koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,612 (bertanda positif) menunjukkan bahwa peningkatan variabel disiplin kerja akan menaikkan kinerja pegawai sebesar 0,612 persen.

#### 4.4.4 Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis yang didasarkan pada penelitian yang sudah ada. Pengujian ini meliputi uji t, uji F dan koefisien determinan.

##### 1. Uji T (Parsial)

Uji parsial bertujuan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Pada masing-masing variabel independen, atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (dihitung dari  $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$ ,  $df = n-k-1$ ,  $k$  merupakan jumlah variabel independen), maka  $\alpha = 0,025$ ;  $50-2-1 = 47$ , maka  $t_{tabel} = 2,012$ .

Tabel 4.10 Hasil Uji T

Variabel	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$	Sig.
Konstanta	-0,716		0,477
Manajemen Pelayanan	4,550	2,012	0,000
Disiplin Kerja	4,881		0,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Hasil analisis di atas diuraikan sebagai berikut:

##### a. Manajemen Pelayanan

Hasil estimasi variabel manajemen pelayanan diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,550 > 2,012$ ) serta nilai signifikan lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu, disimpulkan bahwa manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai memiliki pengaruh secara positif dan signifikan.

### b. Disiplin Kerja

Hasil estimasi variabel disiplin kerja diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,881 > 2,021$ ) serta nilai signifikan lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ).

Oleh karena itu, disimpulkan bahwa disiplin kerja terhadap kinerja pegawai memiliki pengaruh secara positif dan signifikan.

### 2. Uji F (Simultan)

Uji simultan (uji-F) digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai secara simultan atau secara bersama-sama. Hasil uji-F menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika *p-value* lebih kecil dari *level of signifikan* yang ditentukan atau  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ .  $F_{tabel}$  dihitung dengan cara  $Df^1 = k - 1$  dan  $Df^2 = n - k$ ,  $k$  adalah jumlah variabel independen. Maka:  $Df^1 = 2 - 1 = 1$  dan  $Df^2 = 50 - 2 = 48$ , sehingga diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 4,04.

Tabel 4.11 Hasil Uji F

$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	<i>Sig.</i>
29,765	4,04	0,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Hasil pengolahan data diperoleh uji-F, menunjukkan *p-value*  $0,000 < 0,05$ , artinya signifikan, sedangkan  $F_{hitung}$   $29,765 >$  dari  $F_{tabel}$   $4,04$ , artinya berpengaruh positif. Signifikan di sini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya manajemen pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,748	0,559	0,540	2,626	1,847

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Nilai *Rsquare* sebesar 0,559 (55,9%) dapat diinterpretasikan bahwa kemampuan model manajemen pelayanan dan disiplin kerja menerangkan variasi variabel kinerja pegawai sebesar 55,9% dan sisanya dipengaruhi variabel independen lainnya sebesar 44,1%.

## 4.5 Pembahasan

### 4.5.1 Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang

Manajemen pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 8, nilai mean sebesar 14,58, serta nilai standar deviasi sebesar 3,283. Penilaian responden terhadap manajemen pelayanan pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,65 dan termasuk kategori baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang harus memiliki standar pelayanan dan

dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Sebuah organisasi merupakan suatu wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerja sama. Organisasi akan berkembang dengan sangat baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya yang lain.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen pelayanan diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,550 > 2,012$ ) serta nilai signifikan lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga disimpulkan bahwa manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai memiliki pengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini menandakan hipotesis pertama di terima.

Manajemen pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang dapat meningkatkan kinerja pegawainya. Untuk pelayanan yang baik dan benar instansi dalam hal ini Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang berkewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah lembaga dalam mengembangkan aktivitas kinerja pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi tentunya memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau instansi berjalan dengan lancar. Pengguna SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien,

sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan kinerja yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syah (2020: 83) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya.

#### **4.5.2 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang**

Disiplin kerja memiliki nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 9, nilai mean sebesar 14,56, serta nilai standar deviasi sebesar 3,072. penilaian responden terhadap disiplin kerja pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,64 dan termasuk kategori baik.

Penegakan kedisiplinan kerja merupakan suatu yang penting bagi instansi, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan efisien. Disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan kinerja yang baik. Faktor kedisiplinan menjadi fokus utama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa disiplin kerja diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,881 > 2,021$ ) serta nilai signifikan lebih kecil

dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga disimpulkan bahwa disiplin kerja terhadap kinerja pegawai memiliki pengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini menandakan hipotesis kedua di terima.

Disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap SDM dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuannya dengan baik pula. Setiap pegawai harus memiliki disiplin kerja di dalam organisasi, seperti mematuhi peraturan tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan oleh organisasi karena hal tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis sehingga akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja pegawainya.

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Pratiwi dan Darmastuti (2014: 11) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Pekalongan. Pada angka indeks variabel disiplin kerja menunjukkan rata-rata angka indeks pada kategori tinggi sehingga pada kenyataannya karyawan sudah menunjukkan sikap disiplin terhadap peraturan-peraturan perusahaan tetapi hal tersebut tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena pada olah data bahwa disiplin kerja menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

#### **4.5.3 Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang**

Kinerja pegawai memiliki nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 20, nilai mean sebesar 15,22, serta nilai standar deviasi sebesar 3,872. Penilaian responden terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,81 dan termasuk kategori baik.

Salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang yakni upaya penyempurnaan perilaku manusia sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan tugas-tugas, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai  $p\text{-value}$   $0,000 < 0,05$ , artinya signifikan, sedangkan  $F_{hitung}$   $29,765 >$  dari  $F_{tabel}$   $4,04$ , artinya berpengaruh positif. Signifikan di sini berarti hipotesis ketiga diterima, dengan demikian manajemen pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, dalam hal ini manajemen pelayanan dan disiplin kerja. Kedua faktor tersebut berpengaruh

tergantung pada fakta yang terjadi sebenarnya, ada yang dominan dan ada pula yang tidak. Semua Instansi pasti memerlukan manajemen yang berkaitan dengan upaya-upaya guna pencapaian tujuan. Tidak hanya pada sektor swasta, sektor publik juga memerlukan manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, tidak terkecuali Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.

Disiplin kerja harus dimiliki setiap pegawai dan harus dibudayakan di kalangan pegawai agar bisa mendukung tercapainya tujuan organisasi karena merupakan wujud dari kepatuhan terhadap aturan kerja dan juga sebagai tanggung jawab diri terhadap organisasi. Disiplin yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong timbulnya peningkatan kinerja serta tercapainya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Dengan kata lain, disiplin kerja merupakan modal utama yang amat menentukan terhadap tingkat kinerja pegawai.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Pangarso dan Susanti (2016: 158) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Begitupun dengan penelitian Karlina, dkk (2019: 15) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di kantor Lurah Klender Jakarta Timur.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada bagian pembahasan, maka diuraikan kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Manajemen pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya.
2. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi disiplin kerja yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya.
3. Manajemen pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang. Faktor manajemen pelayanan dan disiplin kerja yang diterapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran ditujukan untuk peningkatan manajemen pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai berupa:

1. Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang supaya mempertahankan dan meningkatkan pengaruh manajemen pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dengan cara mempertahankan aspek-aspek disiplin kerja yang telah ada saat ini dan selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawainya.
2. Bagi pegawai supaya menjaga tingkat kedisiplinan karena merupakan faktor utama dalam membentuk karakter individu, sehingga mampu mempengaruhi kinerja.
3. Bagi penelitian berikutnya yang ingin melakukan penelitian tentang kinerja pegawai, supaya menambah variabel selain manajemen pelayanan dan disiplin kerja dalam mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga penelitian berikutnya lebih akurat dalam melakukan pengukuran terhadap kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. (2013). *Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja & Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanudin.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astari, Risky Ayu. (2012). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) untuk Kebutuhan Diklat di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Skripsi*. Makassar: Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin.
- Craswell, J.W. (2013). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gustian, Nofrida Utami. (2016). Analisis Pengaruh Kepemilikan Manajerial terhadap Kebijakan Pendanaan dan Dividen. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol VI, No 2, (Agustus 2016).
- Iskandar, Chales Soetyono. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Karlina, Eulin, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta: Jurnal Sekretaris dan Manajemen*. Volume. 3, No. 1 (Maret 2019).
- Luthans, Fred. (2005). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mathis Robert & H. Jackson, John. (2006). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis Robert & H. Jackson, John. (2011). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.P. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Eresco.
- (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miah, Said. (2015). *Ekonomi Manajerial*. Cet. 1. Makassar: CV. Sah Media.
- Moenir, H.AS. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurlaila. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Pangarso, Astadi dan Putri Intan Susanti. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat

Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol. 9. No. 2 (Agustus 2016).

Pratiwi, Annisa dan Ismi Darmastuti. (2014). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telkom Pekalongan). *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1, Nomor 1 (Tahun 2014).

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, V dan Basri, A.F.M. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.

Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

----- (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi. (2004). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syah, Alfin Firman. (2020). Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tampubolon, D.P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Widodo, J. (2001). *Good Governance. Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cedeikia.

L

A

M

P

BOSOWA

I

R

A

N



**LAMPIRAN 1****KUESIONER PENELITIAN**

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data penelitian tentang **“Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang”**.

Untuk menyelesaikan penelitian ini maka, diharapkan kiranya Bapak/Ibu/Saudara(i) sebagai responden agar berkenan dapat memberikan jawaban yang objektif terhadap semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Jawaban - Jawaban responden adalah informasi yang sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini, dan saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaannya.

Atas keikhlasan dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara (i) diucapkan terima kasih.

Peneliti

Risdayani  
4517012115

## Kuesioner yang digunakan dalam penelitian

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Lama Bekerja :

Daftar pertanyaan berilah tanda yang menurut anda benar, sesuai dan cocok

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Pertanyaan tentang Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang.

**Manajemen Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai memiliki sasaran kerja yang jelas dalam perencanaan strategik Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang					
2.	Pegawai memiliki pembinaan kinerja dalam bekerja secara efektif dan efisien					
3.	Pimpinan melakukan pemantauan kinerja pegawai berupa pemberian informasi kebijakan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang					
4.	Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang melakukan penilaian kerja dengan tujuan peningkatan produktivitas kerja pegawai					

### Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki kejelasan tujuan (pekerjaan) sesuai aturan yang berlaku					
2.	Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memberikan sanksi tegas bagi yang melanggar peraturan					
3.	Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki manajemen waktu dalam penyelesaian setiap pekerjaan					
4.	Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki prosedur kerja yang setiap pegawai harus diikuti					

### Kinerja Pegawai (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1.	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang selama ini tercapai dengan baik					
2.	Jumlah pekerjaan yang diselesaikan pegawai sesuai dengan ketentuan dari Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang					
3.	Pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang mampu melaksanakan pekerjaan dengan akurat					

	tanpa ada kesalahan					
4.	Pegawai Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Enrekang memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan setiap pekerjaan					



## LAMPIRAN 2

## TABULASI KUESIONER

No. Responden	Manajemen Pelayanan (X1)				Total	Disiplin Kerja (X2)				Total	Kinerja Pegawai (Y)				Total
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8
2	4	4	4	4	16	2	3	4	2	11	2	4	5	4	15
3	4	2	2	3	11	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9
4	2	3	2	2	9	2	3	4	5	14	5	4	5	4	18
5	2	2	3	3	10	5	2	3	2	12	5	5	5	5	20
6	4	1	3	4	12	2	5	4	4	15	1	4	3	3	11
7	1	3	3	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8
8	4	4	3	3	14	3	2	4	3	12	5	5	5	5	20
9	5	4	4	3	16	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
10	3	5	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	2	4	2	4	12	4	2	4	3	13	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	16	4	3	4	2	13	5	4	5	4	18
13	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	4	3	4	15
17	1	3	3	3	10	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8
18	5	2	4	4	15	2	3	4	4	13	2	5	3	5	15
19	4	4	5	4	17	4	4	2	4	14	4	4	4	5	17
20	3	2	2	1	8	4	3	5	4	16	2	4	2	2	10
21	5	3	4	4	16	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16
22	4	5	5	5	19	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11
23	4	3	4	5	16	3	3	2	3	11	4	3	3	4	14
24	1	2	4	4	11	3	3	4	4	14	2	2	2	3	9

25	3	3	3	4	13	2	4	3	3	12	2	2	4	2	10
26	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17
27	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	5	4	5	5	19
28	4	3	4	3	14	3	3	2	4	12	3	3	3	4	13
29	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
30	3	2	2	1	8	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32	5	4	5	5	19	5	5	4	3	17	5	5	5	4	19
33	5	5	4	3	17	4	3	3	4	14	4	4	5	3	16
34	1	2	3	4	10	4	3	4	4	15	2	2	2	3	9
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15
37	2	2	1	3	8	3	3	3	3	12	3	2	3	1	9
38	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14
39	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17
40	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
41	3	4	5	3	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
42	3	3	4	2	12	5	5	4	3	17	3	5	3	5	16
43	4	2	4	4	14	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
47	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	4	5	5	19
48	4	4	4	3	15	4	5	5	3	17	4	5	4	4	17
49	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
50	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
<b>Jumlah</b>	<b>184</b>	<b>174</b>	<b>187</b>	<b>184</b>		<b>183</b>	<b>180</b>	<b>184</b>	<b>181</b>		<b>184</b>	<b>190</b>	<b>193</b>	<b>194</b>	
<b>Skor Maks.</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>		<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>		<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	
<b>%</b>	<b>3,68</b>	<b>3,48</b>	<b>3,74</b>	<b>3,68</b>		<b>3,66</b>	<b>3,6</b>	<b>3,68</b>	<b>3,62</b>		<b>3,68</b>	<b>3,8</b>	<b>3,86</b>	<b>3,88</b>	
<b>% Rata-Rata</b>	<b>3,65</b>					<b>3,64</b>					<b>3,81</b>				

**LAMPIRAN 3**

**DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Manajemen_Pelayanan	50	8	20	729	14.58	3.283
Disiplin_Kerja	50	9	20	728	14.56	3.072
Kinerja_Pegawai	50	8	20	761	15.22	3.872
Valid N (listwise)	50					

**Manajemen Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	8.0	8.0	8.0
TS	5	10.0	10.0	18.0
N	6	12.0	12.0	30.0
S	23	46.0	46.0	76.0
SS	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	2.0	2.0	2.0
TS	10	20.0	20.0	22.0
N	10	20.0	20.0	42.0
S	22	44.0	44.0	86.0
SS	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	2.0	2.0	2.0
TS	5	10.0	10.0	12.0
N	9	18.0	18.0	30.0
S	26	52.0	52.0	82.0
SS	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.0	4.0	4.0
	TS	2	4.0	4.0	8.0
	N	14	28.0	28.0	36.0
	S	24	48.0	48.0	84.0
	SS	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	20.0	20.0	20.0
	N	10	20.0	20.0	40.0
	S	17	34.0	34.0	74.0
	SS	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	14.0	14.0	14.0
	N	16	32.0	32.0	46.0
	S	17	34.0	34.0	80.0
	SS	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	12.0	12.0	12.0
	N	13	26.0	26.0	38.0
	S	22	44.0	44.0	82.0
	SS	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	12.0	12.0	12.0
	N	16	32.0	32.0	44.0
	S	19	38.0	38.0	82.0
	SS	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

## Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	2.0	2.0	2.0
TS	11	22.0	22.0	24.0
N	6	12.0	12.0	36.0
S	17	34.0	34.0	70.0
SS	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	18.0	18.0	18.0
N	7	14.0	14.0	32.0
S	19	38.0	38.0	70.0
SS	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	14.0	14.0	14.0
N	10	20.0	20.0	34.0
S	16	32.0	32.0	66.0
SS	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	2.0	2.0	2.0
TS	7	14.0	14.0	16.0
N	5	10.0	10.0	26.0
S	21	42.0	42.0	68.0
SS	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 4

## ANALISIS REGRESI

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin_Kerja, Manajemen_Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.540	2.626	1.847

a. Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja, Manajemen\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.493	2	205.246	29.765	.000 <sup>b</sup>
	Residual	324.087	47	6.895		
	Total	734.580	49			

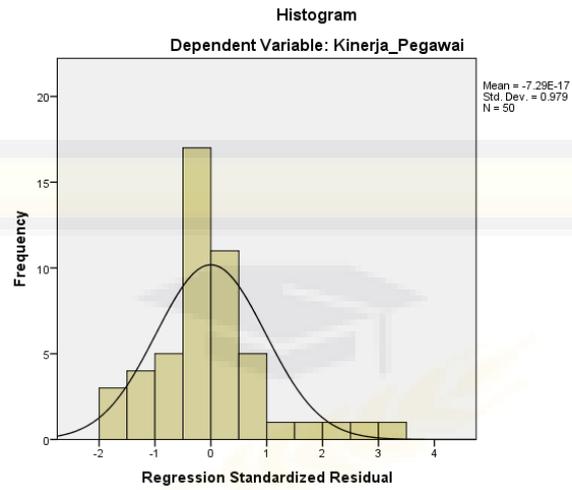
a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai

b. Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja, Manajemen\_Pelayanan

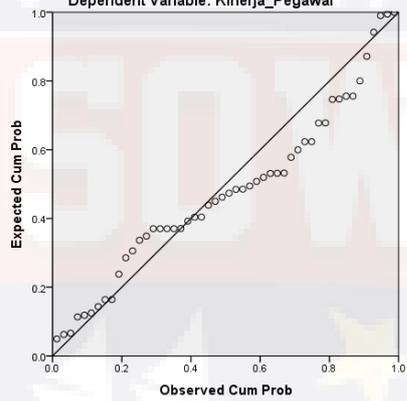
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.583	2.209		-.716	.477		
	Manajemen_Pelayanan	.537	.118	.456	4.550	.000	.936	1.068
	Disiplin_Kerja	.616	.126	.489	4.881	.000	.936	1.068

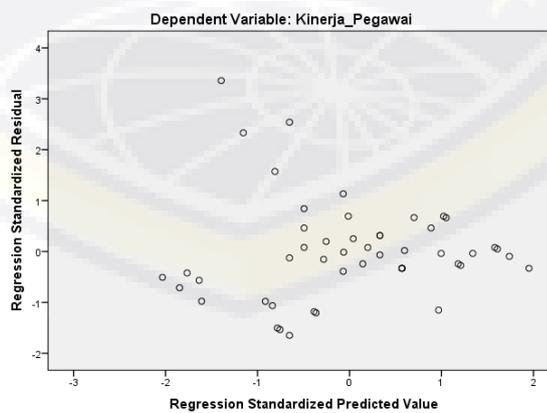
a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai



**Scatterplot**



## LAMPIRAN 5

## UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

## Manajemen Pelayanan

		Correlations				Manajemen_Pel ayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
X1.1	Pearson Correlation	1	.460**	.563**	.439**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.460**	1	.611**	.436**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.563**	.611**	1	.644**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.439**	.436**	.644**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Manajemen_Pelayanan	Pearson Correlation	.793**	.781**	.867**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	4

## Disiplin Kerja

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Disiplin_Kerja
X2.1	Pearson Correlation	1	.569**	.466**	.481**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.569**	1	.406**	.579**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.466**	.406**	1	.482**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.481**	.579**	.482**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Disiplin_Kerja	Pearson Correlation	.815**	.811**	.734**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

## Kinerja Pegawai

		Correlations				Kinerja_Pegawai
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	i
Y.1	Pearson Correlation	1	.657**	.816**	.686**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.657**	1	.665**	.756**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	.816**	.665**	1	.650**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y.4	Pearson Correlation	.686**	.756**	.650**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Kinerja_Pegawai	Pearson Correlation	.900**	.869**	.886**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	4