



Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur

Tri Indarwati

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Bali

Correspondence E-mail: triindarti27@gmail.com

How to Cite: Indrawati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2): 90-103

Abstrak

One of the step to take by Kantor Camat Denpasar Timur in order to make growth up well quality of service are to pay attention or focus on the competency, discipline and work environment. which one by first observation find any problem are placement of employee not agree with their skill, employee infraction regulation, relationship between employee not harmonic and compline from customer about quality of service. The formulation of the problem in this research is whether competency has the influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, whether discipline has the influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, whether work environment has the influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, whether competency, discipline and work environment has in simultaneous influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur. To solve the problems, the research used theory's they are competency by Sanjaya (2006), discipline by Gorda (2004), work environment by Sedarmayanti (2013:131) and quality of service by Parasuraman (Tjiptono (2006:26), and also conducted quantitative method by questioner. Questioner to 31 people of sample, and then analysis technique used is linier regression analysis. Result of this research:

Result of this research: competency has positive and significant influence to employee performance at quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur because result in partial of the exam that coefficients regression of competency is 0,670 and coefficients t-test of competency is 2,4187 whit coefficients significant is 0,023. discipline has positive and significant influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur. Work environment has positive and significant influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, because result in partial of the exam that coefficients regression of discipline is 3,043 and coefficients t-test of discipline is 5,481 whit coefficients significant is 0,000. Work environment has positive and significant influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, work environment has positive and significant influence to quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, because result in partial of the exam that coefficients regression of work environment is 0,357 and coefficients t-test of work environment is 2,300 whit coefficients significant is 0,029. Competency, discipline and work environment has positive and significant in simultaneous influence to employee performance at quality of service at Kantor Camat Denpasar Timur, because result of analysis that coefficients determinant 92,4% and coefficients F-test 109,955 whit coefficients significant is 0,000.

Key words: competency; discipline; work environment and quality of service

Abstrak

Salah satu langkah yang ditempuh Kantor Camat Denpasar Timur dalam rangka menumbuhkan kualitas pelayanan yang baik adalah dengan memperhatikan atau fokus pada kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja. Yang mana dengan pengamatan pertama ditemukan adanya masalah yaitu penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan keahliannya, peraturan pelanggaran karyawan, hubungan antara karyawan tidak harmonis dan keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, apakah disiplin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur. Kantor Camat Denpasar Timur, apakah kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan

terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini menggunakan teori kompetensi menurut Sanjaya (2006), disiplin menurut Gorda (2004), lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2013: 131) dan kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Tjiptono (2006: 26), serta Dilakukan metode kuantitatif dengan kuisioner, angket kepada 31 orang sampel, kemudian teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier. Hasil penelitian ini: Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada kualitas pelayanan Kantor Camat Denpasar Timur karena secara parsial diperoleh hasil pengujian koefisien regresi kompetensi sebesar 0,670 dan koefisien t-test kompetensi sebesar 2,4187 dengan koefisien signifikan adalah 0,023. Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, karena dari hasil pengujian secara parsial koefisien regresi kedisiplinan sebesar 3,043 dan koefisien uji-t kedisiplinan sebesar 5,481 dengan koefisien signifikan 0,000. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, karena secara parsial diperoleh hasil pengujian koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,357 dan Koefisien t-test lingkungan kerja 2,300 dengan koefisien signifikan 0,029. Kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur, karena hasil analisis koefisien determinan 92,4% dan koefisien F-test 109,955 dengan koefisien signifikan 0,000.

Kata kunci: kompetensi; disiplin; lingkungan kerja dan kualitas layanan

1. Pendahuluan

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah. Karena keberhasilan organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan yang ditargetkan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam mengemban peran tersebut, salah satu tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting saat ini baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar, sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perkembangan ke arah perbaikan yang berarti. Menurut Moenir (2010:189) menyatakan bahwa “pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah mempunyai dampak luas dalam masyarakat baik dalam arti positif maupun dalam arti negatif. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa melalui pelayanan umum yang memadai dan baik, penyelenggaraan pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju”.

Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum (publik). Agar pelayanan bisa berjalan dengan efektif, maka diperlukan beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kompetensi. Wibowo (2014:271) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Faktor lain yang perlu diperhatikan agar pelayanan publik menjadi efektif adalah disiplin. Davis (dalam Mangkunegara, 2011:129) menyatakan bahwa “disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksana-

naan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Tujuan disiplin pada dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi”.

Selain kompetensi dan disiplin, faktor lain yang juga sangat penting perannya dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang efektif adalah lingkungan kerja. Sedarmayati (2009) mendefinisikan “lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya, baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”.

Kantor Camat Denpasar Timur adalah salah satu kantor kecamatan yang berada di Kota Denpasar, dimana berdasarkan penelitian awal diperoleh informasi mengenai kendala-kendala berkaitan dengan kompetensi, disiplin, lingkungan kerja dan pelayanan publik. Permasalahan berkaitan dengan kompetensi adalah penempatan pegawai yang kurang tepat sesuai keahlian.

Adapun data ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan posisi jabatan disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1
Penempatan Pegawai Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan
pada Kantor Camat Denpasar Timur
Tahun 2019

Latar Belakang Pendidikan	Penempatan pada Bagian	Jumlah (Orang)
Tamatan SMP	Staf pada Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan	1
Tamatan SMP	Staf pada Sub Bagian Umum Kepegawaian	2
Tamat SMP	Seksi Pemerintahan	1
Tamat SMP	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1
Sarjana Ekonomi	Staf pada Seksi Kebersihan dan Trantib	1
Tamatan SD	Seksi Pelayanan Umum	1
Sarjana Sastra	Seksi Kesra	1
	Jumlah	10

Sumber : Kantor Camat Denpasar Timur

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, dapat dijelaskan bahwa terdapat 10 orang penempatan pegawai tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, menyebabkan terjadi kesenjangan antara tugas dan tanggung jawab karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat pendidikan dengan posisi atau jabatan yang diembannya. Ketidaksesuaian posisi tersebut antara lain pegawai yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempatkan pada bagian yang tidak sesuai yaitu 1 orang ditempatkan sebagai Staf pada Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan, 2 orang ditempatkan pada Staf pada Sub Bagian Umum Kepegawaian, 1 orang ditempatkan pada bagian Seksi Pemerintahan, dan 1 orang ditempatkan pada bagian Seksi Pemberdayaan Masyarakat, seharusnya 5 orang tamatan SMP ditempatkan pada bagian Staf pada Seksi Kebersihan dan Trantib. Penempatan yang tidak sesuai juga terjadi terhadap 1 orang Sarjana Ekonomi ditempatkan pada bagian Kebersihan dan Trantib, semestinya pegawai bersangkutan ditempatkan pada Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan. Pegawai yang tamatan Sekolah Dasar (SD) ditempatkan pada bagian Pelayanan Umum, seharusnya pegawai bersangkutan ditempatkan pada bagian Staf pada Seksi Kebersihan dan Trantib. Seorang pegawai yang berpendidikan Sarjana Sastra ditempatkan pada Seksi Kesra, seharusnya ditempatkan pada bagian Pelayanan Umum.

Permasalahan berkaitan dengan disiplin pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat dilihat dari tingkat absensi kerja pegawai, dimana tingkat absensi sebesar 3,44% melebihi target yang ditetapkan oleh organisasi yaitu 3%. Ini berarti bahwa tingkat absensi pegawai tergolong tinggi karena

menurut Utama, dkk (2007:93) menyatakan bahwa “tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3%, di atas 3 sampai 10 persen dianggap tinggi, sehingga dengan demikian sangat perlu mendapat perhatian serius dari pihak perusahaan. Karena tingkat absensi yang tinggi merupakan salah satu indikator rendahnya disiplin kerja pegawai”.

Menurut Kasmir (2017:204) bahwa absensi merupakan keberadaan atau bukti kehadiran pegawai pada saat masuk kerja. Kehadiran yang jumlahnya kurang dari 100% dianggap kinerjanya kurang. Hal ini berarti tingkat absensi yang tinggi merupakan salah satu indikator rendahnya disiplin kerja pegawai.

Penomena lainnya berkaitan dengan disiplin kerja pegawai antara lain beberapa pegawai sering pulang lebih awal dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Beberapa pegawai sering melanggar peraturan yang telah ditetapkan serta pegawai sering menganggap enteng pekerjaan, sehingga pekerjaan sering molor atau tidak tepat waktu.

Berkaitan dengan lingkungan kerja adalah kurangnya harmonisasi atau hubungan antara pegawai, sehingga menyebabkan kerjasama antar pegawai menjadi berkurang dan cenderung individual. Permasalahan lainnya adalah karena terbatasnya ruangan, menyebabkan ruangan tidak ideal dipakai sebagai ruang kerja karena terlalu banyak pegawai menyebabkan ruangan tidak nyaman digunakan untuk beraktivitas. Selain itu kondisi lingkungan kerja fisik juga terdapat permasalahan yaitu kurang rapinya penataan ruangan, sehingga menyebabkan aktivitas pegawai dalam bekerja menjadi terganggu.

Demikian pula berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Denpasar Timur yang selalu menyita perhatian instansi terkait yang ditandai dari adanya pelayanan pegawai belum maksimal, artinya masih banyak yang perlu mendapat perhatian sehingga pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur tidak lamban, sebagai contoh sumber daya manusia yang masih terdapat

permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari adanya keluhan masyarakat dalam setiap bulannya selama tahun 2019. Dimana informasi ini didapat dari observasi dan dokumentasi yang berasal dari bagian pelayanan umum di Kantor Camat Denpasar Timur.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur?

Apakah disiplin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur?

Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur?

Apakah kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur?

2. Kajian Pustaka

Adapun konsep-konsep dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan publik kompetensi, disiplin, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik

Sinambela (dalam Harbani, 2013:128) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Kurniawan (dalam Harbani, 2013:128) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Thoah (dalam Sedarmayanti 2010:243) bahwa “pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Jenis pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan administratif, dimana pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, dan akte kematian).

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada publik berlangsung secara terus-menerus atau berkesinambungan, sehingga tidak selamanya aparat pemerintah maupun daerah mampu memberikan pelayanan secara maksimal.

Kompetensi

Sutrisno (2014:203) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”. Lebih lanjut menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 dikutip Sutrisno (2014:203) menyatakan bahwa “kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya”.

Sutrisno (2014:202) menyatakan bahwa “secara harfiah kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pimpinan atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik”. Spencer (1993) dalam Sutrisno (2014:202) menyatakan bahwa: Kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah suatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya.

Disiplin

Siagian (2000 : 305), menyatakan bahwa: Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Dengan kata lain pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Sutrisno (2014:87) menyatakan bahwa Disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ke-

tetapan organisasi, yang ada dalam diri pegawai yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan organisasi. Disiplin kerja yang baik akan mempercepat tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi.

Simamora (2009 : 610) menyatakan bahwa “disiplin merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi”.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap hormat dan taat pegawai terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku di dalam suatu organisasi, yang diukur berdasarkan indikator-indikator seperti datang dan pulang tepat waktu, tingkat kehadiran, waktu penyelesaian tugas dan kepatuhan.

Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2009:22) menyatakan bahwa “lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung”. Sumartono dan Sugito (2004:146) menyatakan bahwa “lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik dalam perusahaan disekitar tempat kerja, seperti sirkulasi udara, warna tembok, keamanan, ruang gerak dan lain-lain”.

Sedarmayanti (2009:31) menyatakan bahwa “lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”.

Manullang (2007 : 12) menyatakan bahwa ”lingkungan kerja fisik adalah kondisi-kondisi pekerjaan yang menyenangkan terlebih lagi semasa jam kerja akan memperbaiki moral karyawan dan kesungguhan bekerja. Peralatan-peralatan yang baik dan perlindungan terhadap mara bahaya, ventilasi yang baik, penerangan yang cukup dan keberhasilan, bukan saja menambah kegairahan kerja tetapi pula akan meningkatkan kinerja karyawan”.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah semua keadaan berbentuk fisik dan non fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas dapat dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas disain dan kualitas kesesuaian. Kualitas disain merupakan fungsi spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Tjiptono (2012 : 51) menyatakan “bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pengertian kualitas jasa sendiri intinya adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Tjiptono (2012 : 58) menyatakan bahwa “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengembalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Wijaya (2011 : 11) menyatakan bahwa “kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut”.

Moenir (2010 : 17) menyatakan bahwa “pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah mutu

pelayanan dari pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan masyarakat.

Hipotesis

Jadi berdasarkan kondisi riil di lapangan dan kajian empiris terkait permasalahan yang ada, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

H2: Disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

H3: Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

H4: Kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

3. Metode

Sugiyono (2016 : 80) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Denpasar Timur yang berjumlah 31 orang (tidak termasuk Camat dan Sekretaris Camat).

Mengacu pada pernyataan tersebut, maka mengingat populasi dalam penelitian ini hanya 31 orang, maka seluruh populasi dijadikan sampel.

Sugiyono (2016 : 80) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Menurut Arikunto (2016 : 112) bahwa apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar, dapat diambil antara 10%–15% atau 20%–25% atau lebih. Mengacu pada pernyataan tersebut, sampel dalam penelitian ini menggunakan $30\% \times 120 \text{ orang} = 36 \text{ orang}$. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert 1-5, dimana responden diberikan kebebasan untuk menentukan pendapat atau opini sesuai dengan yang dialaminya terhadap indikator-indikator pada kuesioner tersebut. Dimana nilai 1 dikategorikan ukuran pernyataan sangat tidak setuju, nilai 2 menunjukkan ukuran tidak setuju, nilai 3 menunjukkan ukuran penilaian cukup setuju, nilai 4 menunjukkan ukuran setuju dan nilai 5 menunjukkan ukuran sangat setuju.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dimana dalam perhitungannya menggunakan program IBM SPSS Statistics Version 24.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Data

Hasil perhitungan dari data-data tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2
Rekapitulasi Hasil Olahan IBM SPSS Statistics Version 24

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-14,133	6,209		-2,276	,031
	X1	,670	,277	,291	2,418	,023
	X2	3,043	,555	,651	5,481	,000
R		0,961				
R ²		0,924				
F-hitung		109,955				
Sig. F		0,000				

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan Tabel 4.1 diperoleh nilai konstanta a dan koefisien regresi b_1 , b_2 dan b_3 sebagai berikut :

$$a = -14,133$$

$$b_1 = 0,670$$

$$b_2 = 3,043$$

$$b_3 = 0,357$$

Berdasarkan nilai-nilai tersebut di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut : $Y = -14,133 + 0,670X_1 + 3,043X_2 + 0,357X_3$ yang berarti :

a. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,670. Berarti terdapat pengaruh positif antara variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Koefisien bertanda positif, berarti bahwa semakin baik kompetensi dari pegawai negeri sipil, akan mengakibatkan kenaikan kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur (dengan asumsi variabel independen lainnya konstan).

b. Koefisien regresi X_2 sebesar 3,043. Berarti terdapat pengaruh positif antara variabel disiplin terhadap kualitas pelayanan. Koefisien bertanda positif, berarti bahwa semakin disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas, akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur (dengan asumsi variabel independen lainnya konstan).

c. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,357. Berarti terdapat pengaruh positif antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja kualitas pelayanan. Koefisien bertanda positif, berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja, akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur (dengan asumsi variabel independen lainnya konstan).

Analisis Determinasi

Berdasarkan Tabel 4.1 diperoleh koefisien *R Square* sebesar 0,851. Dengan demikian perhitungan determinasi adalah sebagai berikut :

$$D = 0,924 \times 100\%$$

$$= 92,4\%$$

Koefisien determinasi 92,4% berarti kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh sebesar 92,4% terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur, sedangkan

sisanya $100\% - 92,4\% = 7,6\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Uji t

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian di atas, dengan nilai sig 0,023, dimana nilai sig 0,023 lebih kecil dari α (0,05) dan derajat bebas 27, diperoleh nilai t-hitung = 2,418 dan nilai t-tabel = 1,697, sehingga kalau dibandingkan maka nilai t-hitung lebih besar dari nilai tabel dan t-hitung berada pada daerah penolakan H_0 . Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Pengaruh Disiplin Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian di atas, dengan nilai sig 0,000, dimana nilai sig 0,000 lebih kecil dari α (0,05) dan derajat bebas 27, diperoleh nilai t-hitung = 5,481 dan nilai t-tabel = 1,697, sehingga kalau dibandingkan maka nilai t-hitung lebih besar dari nilai tabel dan t-hitung berada pada daerah penolakan H_0 . Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Uji F

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian di atas, dengan derajat bebas pembilang 3 dan derajat bebas penyebut 27, diperoleh nilai F-hitung sebesar 109,955 dan nilai F-tabel sebesar 2,92, dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005. Kalau dibandingkan maka nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel dan F-hitung berada pada daerah penolakan H_0 . Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur

Hasil uji secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0,670 dan nilai t-hitung untuk kompetensi sebesar 2,418 dengan nilai signifikan sebesar 0,023. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin baik kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Kompetensi berhubungan dan sangat erat kaitannya terhadap kualitas pelayanan. Keandalan atau kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan tepat, terpercaya serta keyakinan atas pengetahuan yang dimiliki, dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atas pelayanan yang diberikan.

Hasil Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Yusmadi (2016) menunjukkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Penelitian dari Nurmasitha (2017) menunjukkan kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dari Sobari (2018) menunjukkan kompetensi secara parsial dan bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, terbukti kebenarannya.

Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Hasil uji secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 3,043 dan nilai t-hitung untuk disiplin sebesar 5,481 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini berarti semakin tinggi disiplin pegawai, maka semakin tinggi kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil tersebut diatas dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja sangat erat kaitan dan hubungannya dengan kualitas pelayanan, dimana pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi dalam melaksanakan tugas akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan peraturan pemerintah tersebut.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Nyangun (2017) menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. Penelitian dari Yusmadi (2016) menunjukkan bahwa disiplin secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Penelitian dari Ridwan (2019) menunjukkan bahwa disiplin dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur terbukti kebenarannya.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur

Hasil uji secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0,357 dan nilai t-hitung untuk lingkungan kerja sebesar 2,300 dengan nilai signifikan sebesar 0,029. Karena nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja, maka semakin meningkat kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Nurmasitha (2017) menunjukkan kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dari Sulastris (2017) menunjukkan bahwa faktor lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan air bersih.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur terbukti kebenarannya.

Pengaruh Secara Simultan Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur

Berdasarkan analisis diperoleh koefisien determinasi 92,4% berarti kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh sebesar 92,4% terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur, sedang sisanya $100\% - 92,4\% = 7,6\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti, disamping itu hasil ini diuji dengan F-test diperoleh nilai F-hitung sebesar 109,955 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai, semakin tinggi disiplin kerja pegawai dan semakin baik lingkungan kerja, maka semakin meningkat kualitas pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur, terbukti kebenarannya.

5. Simpulan

Bertitik tolak dari hasil analisis data dan pembahasan tersebut, maka dapat dirumuskan simpulan sebagai berikut:

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Hal ini didasari dari hasil uji secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0,670 dan nilai t-hitung untuk kompetensi sebesar 2,418 dengan nilai signifikan sebesar 0,023. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti setiap peningkatan kompetensi akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan secara nyata (berarti).

Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Hal ini didasari dari hasil uji secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 3,043 dan nilai t-hitung untuk disiplin sebesar 5,481 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti setiap peningkatan disiplin akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan secara nyata (berarti).

Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Hal ini didasari dari hasil uji secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0,357 dan nilai t-hitung untuk lingkungan kerja sebesar 2,300 dengan nilai signifikan sebesar 0,029. Karena nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti setiap peningkatan lingkungan kerja akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan secara nyata (berarti).

Kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Hal ini didasari dari hasil koefisien determinasi 92,4% berarti kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh sebesar 92,4% terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur, sedang sisanya $100\% - 92,4\% = 7,6\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti, disamping itu hasil ini diuji dengan F-test diperoleh nilai F-hitung sebesar 109,955 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti setiap peningkatan kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan secara nyata (berarti).

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat diterima, disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat diterima, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat diterima dan kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Eriswanto, Elan. 2017. Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RUSD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi. *Seminar Nasional dan The 4th Call for Syariah Paper*.
- Ghozali Imam, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Penerbit BP UNDIP, Semarang
- Gorda, IGN, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Penerbit STIE Satya Dharma, Singaraja.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Afabeta.
- Hasibuan SP. Malayu, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Heidjrachman dan Suad Husnan, 2009, *Manajemen Personalia*, Edisi 4, Cetakan Kesembilan, BPFE,

Yogyakarta.

- Mahfudoh, 2019. Pengaruh Kompetensi Konselor Terhadap Pelayanan Penanganan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Pada P3KC. *Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*. Volume 3, Nomor 1, Hal: 1–12
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2009, *Evaluasi Kinerja SDM*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- _____, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manulang M, 2007, *Manajemen Personalialia*, Aksara Baru, Jakarta.
- Nitisemito Alex S, 2010, *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Penerbit Ghalia, Jakarta.
- Nurmasitha, Faiza. 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228
- Nyangun, Agustina Luhung. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, 5(3) : 390-399.
- Printo, A. 2006. Menakar Kualitas Pelayanan Publik, Andi.
- Priansa Donni Juni dan Garnida Agus, 2013, *Manajemen Perkantoran (Efektif, Efisien dan Profesional)*, Cetakan ke-1, Alfabeta, Bandung
- Rangkuti Freddy, 2008, *Bisnis Plan*, Cetak Ulang Ke-10, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ridwan, 2019. Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Sekecamatan Bantaeng Di Kabupaten Bantaeng. *YUME : Journal of Management*, Volume 2 No. 2, Hal : 1-18.
- Sanjaya Wina, 2009, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Simamora Henry, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 3, Cetakan 1, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan Pertama. Bandung : PT. Refika Aditama
- Siagian Sondang P., 2009, *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*, Jakarta, Cetakan Ketiga, Gunung Agung.
- Sobari, R. Achmad Rachmat. 2018. Pengaruh Kopetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 7 No. 2, Hal : 126-138
- Sulastri, Lalas. 2017. Pengaruh Faktor Lingkungan, Nilai-nilai dan Sumber Daya Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh Kabupaten Sumedang. *E-Jurnal*. STIA Sebelas April Sumedang
- Supranto J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-21, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bisnis Cetakan Ke-23*. Alfabeta, Bandung.
- Suryadi. 2011. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik (1st ed). Refika Aditama, Jakarta.
- Sutrisno E, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke-6, Kencana, Jakarta.
- Swastha Basu, 2007, *Azas-azas Marketing*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Saydam, Gauzali. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta.

- Uno H. Hamzah B., 2008, *Profesi Kependidikan, Problema, Solusi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Usman Husaini dan Akbar Purnomo Setiady, 2006, *Pengantar Statistika*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta.
- Utama Mudiarta, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Denpasar: Universitas Udayana.
- Tjiptono Fandy, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keenam, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 2012, *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tohardi Ahmad, 2009, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*, Edisi Keempat, Penerbit PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Wijaya Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*, Cetakan 1, Jakarta Barat.
- Mahfudoh, 2019. Pengaruh Kompetensi Konselor Terhadap Pelayanan Penanganan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Pada P3KC. *Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*. Volume 3, Nomor 1, Hal: 1–12
- Nurmasitha, Faiza. 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228
- Nyangun, Agustina Luhung. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, 5(3) : 390-399.
- Permatasari, Intan. 2019. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Alfamart Sukabirus, Kota Bandung. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, Surakarta.
- Ridwan, 2019. Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Sekecamatan Bantaeng Di Kabupaten Bantaeng. *YUME : Journal of Management*, Volume 2 No. 2, Hal : 1-18.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung; PT Refka Aditama
- Sobari, R. Achmad Rachmat. 2018. Pengaruh Kopetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 7 No. 2, Hal : 126-138
- Sulastri, Lalas. 2017. Pengaruh Faktor Lingkungan, Nilai-nilai dan Sumber Daya Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Meda Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh Kabupaten Sumedang. *E-Jurnal*. STIA Sebelas April Sumedang
- Suprpto, 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Vol.9, No.2, Hal : 61-69
- Yusmadi. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, *Tugas Akhir Program Magister (TAPM)* Universitas Terbuka.
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
Undang-Undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik