

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo

Maspawati, Amrizal Akmul, Supriadi Mujibu

Universitas Puangrimaggalatung

Abstract. *This study aims to determine; (1) work discipline of officers at the Tonralipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency; (2) Quality of service at the Tonralipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency; (3) The influence of work discipline on the quality of service for officers at the Tonralipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency. For this reason, information and information were collected by making direct observations [observations]. The subjects in this research were people who had interests at the Tonralipue Village Office and a sample of 26 people was taken, and looked for supporting data in the form of official documents. Research data is processed by calculating the percentage value of answers given by respondents in research questionnaires, both questionnaires regarding work discipline and service quality. And to determine the influence of work discipline on the quality of employee service, both separately and together, the correlation and linear regression values of the research variables were calculated. The results of the research show that the discipline applied by the village head is work discipline that has been implemented with very good quality. This shows that the results of infrequent statistical management reveal that work discipline has a positive effect on the quality of service by officers. On the basis of the results of this research, it is recommended that the Village and Officials at the Tonralipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency, try to maintain the quality of work discipline and service quality of the officers that has been successfully realized at this time, and even try to improve it further in the future because it has been proven to have a positive impact on apparatus work discipline.*

Keywords: *Work Discipline, Service Quality, Apparatus*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) disiplin kerja aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo; (2) Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo; (3) Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat di Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Untuk itulah sehingga dilakukan pengumpulan dan informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung [observasi], Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan Di Kantor Desa Tonralipue dan diambil sampel sebanyak 26 orang, dan mencari data pendukung dalam bentuk dokumen resmi. Data penelitian diolah dengan menghitung nilai presentase jawaban yang dikemukakan oleh responden pada angket penelitian, baik angket tentang disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Dan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai, baik secara terpisah maupun secara bersama sama, dilakukan perhitungan atas nilai korelasi dan regresi linier dari variabel penelitian tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin yang di terapkan oleh kepala desa adalah disiplin kerja telah terselenggara dengan kualitas sangat baik. Hal tersebut menunjukkan hasil pengelolaan statistik infrensial terungkap bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan aparat. Atas dasar hasil penelitian ini, disarankan kepada Desa dan Aparat kantor desa tonralipue kecamatan tanasitolo kabupaten wajo kiranya berupaya mempertahankan kualitas disiplin kerja dan kualitas pelayanan aparat yang berhasil diwujudkan saat ini, bahkan diusahakan lebih ditigkatkan lagi pada masa yang akan datang karena terbukti memberikan dampak positif terhadap disiplin kerja aparat.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan , Aparat

LATAR BELAKANG

Pelayanan Merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang menjadi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan 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. Hal ini terkandung didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1

Kantor Desa tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo merupakan kantor atau instansi pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei prosedur pelayanan di kantor Desa Tonralipue kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki kantor desa. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu aparat kemudian aparat tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya.

LANDASAN TEORI

Disiplin Kerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:129) "*Dicipline is management action to enforce organization standar*". (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Pedoman-pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar.

Tujuan disiplin Kerja

Secara umum, tujuan utama disiplin kerja aparat adalah untuk menjaga organisasi atau bisnis tetap hidup sesuai dengan motivasi organisasi atau bisnis yang terlibat hari ini dan besok. Secara spesifik, menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiryono (2003:292), tujuan disiplin kerja aparat adalah:

- 1) Memastikan bahwa aparat mematuhi semua peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta peraturan dan kebijakan organisasi terkait, dan menjalankan posisi manajerial mereka dengan tepat.
- 2) Aparat dapat memaksimalkan kemampuannya dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemangku kepentingan tertentu dalam organisasi sesuai dengan tugas yang diberikan.
- 3) Aparat dapat memaksimalkan dan memelihara sarana dan prasarana organisasi, produk dan jasa.
- 4) Aparat dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma yang berlaku di organisasi.

- 5) Aparat dapat memberikan tingkat produktivitas yang tinggi yang memenuhi harapan organisasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 194) faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah:

- 1) Tujuan dan kemampuan
- 2) Teladan pimpinan
- 3) Balas jasa
- 4) Keadilan
- 5) Waska
- 6) Sanksi hukuman
- 7) Ketegasan
- 8) Hubungan kemanusiaan

Indikator Disiplin Kerja

Menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiry (2010: 219) disiplin kerja memiliki 5 dimensi indikator yaitu:

- 1) Frekuensi Kehadiran
- 2) Kepatuhan Terhadap Standar Kerja
- 3) Kepatuhan terhadap Peraturan Kerja
- 4) Etika kerja
- 5) Tingkat Kewaspadaan

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kata yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Menerapkan kualitas sebagai karakteristik penampilan atau kinerja produk merupakan bagian integral dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk pertumbuhan yang berkelanjutan. Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40) mengungkapkan bahwa, “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”. Definisi pelayanan publik di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang manusia, tetapi tentang produk, layanan, proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan dinilai ketika pelayanan publik diberikan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal padaakhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3) “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (aparatus) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi penelitian yang akan dilakukan yaitu pada kantor desaTonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupate Wajo.

Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan tiga bulan setelah seminar skripsi .

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey yang mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif. Untuk menjelaskan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Variabel Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang jawaban atau tanggapan dari masing-masing responden, terhadap berbagai pernyataan atau kuesioner yang di ajukan berkaitan dengan variabel-variabel yang diangkat dalam penelitian ini. Selanjutnya akan dilakukan interpretasi atau penjelasan ringkas, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas tentang jawaban atas rumusan masalah penelitian ini. Adapun variabel tersebut yaitu variabel Disipin kerja yang terdiri dari 5 dimensi yatu Frekuensi kehadiran, kepatuhan terhadap standar kerja, kepatuhan terhadap peraturan kerja, etika kerja, tingkat kewaspadaan.Dan pada variabel Kualitas pelayanan juga terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangible*(berwujud), *reliability*(kehandalan),*responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan). dan *empathy* (empati).

Deskripsi data variabel hasil penelitian ini, setelah diolah dengan SPSS, sebagai berikut:

Teknik analisis Deskriptif

Analisis Statistik deskriptif Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap kualitas Pelayanan Aprat Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Untuk Memberikan gambaran singkat secara statistik berikut ini disajikan tabel statistik deskriptif tentang Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Deskripsi distribusi frekuensi data variabel hasil penelitian berikut ini:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Data Variabel Hasil Penelitian
Statistics

N	Valid	DISIPLIN KERJA	KUALITAS PELAYANAN
	Missing		
		26	26
		0	0
Mean		49.9231	57.8077
Std. Error of Mean		.54044	.68617
Median		50.5000	57.5000
Mode		51.00	55.00
Std. Deviation		2.75569	3.49879
Variance		7.594	12.242
Range		9.00	16.00
Minimum		45.00	48.00
Maximum		54.00	64.00
Sum		1298.00	1503.00

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja Desa Tonralipue kecamatan tanasitolo Kabupaten Wajo dengan nilai *valid* menunjukkan nilai 26 yang berarti bahwa terdapat 26 responden serta semua datanya telah terinput dengan baik yang dijelaskan oleh nilai *missing* yang Menunjukkan 0. Sementara itu, *mean* menunjukkan nilai 49.9231, *median* dengan nilai 50.5000, *mode* sebesar 51.00 dan nilai *standar deviasi* sebesar 2.75569 dengan *variance* sebesar 7.594. Selanjutnya *range* sebesar 9.00, nilai *minimum* sebesar 45.00 dan nilai *maximum* sebesar 54.00 dengan jumlah *sum* secara keseluruhan 1298.00

Sedangkan Kualitas pelayanan Aparat Pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo dengan nilai *Valid* menunjukkan nilai 26 yang berarti 26 responden serta semua datanya telah terinput dengan baik yang dijelaskan oleh nilai *missing* yang menunjukkan nilai 0. Sementara itu nilai *mean* 57.8077, *median* dengan nilai 57.5000, *mode* sebesar 55.00 dan nilai *standar deviasi* sebesar 3.49879 dengan *variance* sebesar 12.242. Selanjutnya *range* sebesar 16.00, nilai *minimum* sebesar 48.00 dan nilai *maksimum* sebesar 64.00 dengan jumlah *sum* secara keseluruhan sebesar 1503.00

Deskripsi Skor Butir Pernyataan Variabel

Skor Butir Pernyataan Variabel Disiplin Kerja (X)

Hasil perhitungan skor setiap indikator pada disiplin kerja (X) seperti terlihat pada tabel 2 :

Tabel 2 Deskripsi Skor Butir Pernyataan Variabel Disiplin Kerja (X)

No Indikator	Skor yang diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Catatan
1	114	130	Sangat Baik	Jumlah skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pernyataan Skor ideal = nilai tertinggi x jumlah responden (5x26) = 130
2	114	130	Sangat Baik	
3	116	130	Sangat Baik	
4	116	130	Sangat Baik	
5	120	130	Sangat Baik	
6	118	130	Sangat Baik	Kriteria (Eko Putro Widoyoko, 2013:242) 1. > 109.2-130 Sangat baik 2. > 88.4-109.2 Baik 3. > 67.6-88.4 Cukup baik 4. > 46.8-67.6 Tidak baik 5. > 26-46 Sangat tidak baik
7	118	130	Sangat Baik	
8	114	130	Sangat Baik	
9	114	130	Sangat Baik	
10	125	130	Sangat baik	
11	129	130	Sangat baik	
Σ	1298	1.430	Sangat baik	

Pada tabel 2 tersebut, terlihat bahwa secara keseluruhan Disiplin Kerja Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, termasuk kedalam kategori sangat baik 1298 dari skor ideal.

Temuan penelitian juga menunjukkan, bahwa dari 11 indikator dalam variabel disiplin kerja tersebut, ternyata terdapat 11 indikator yang termasuk kedalam kategori sangat baik, yaitu indikator nomor 1-11 yang tentunya di masa depan perlu tetap dipertahankan kategorinya.

Skor butir pernyataan variabel kualitas pelayanan (Y)

Tabel 3 Deskripsi Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No Indikator	Skor yang diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Catatan
1	119	130	Sangat Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pernyataan. Skor ideal = nilai tertinggi x jumlah responden (5x26) = 130
2	120	130	Sangat Baik	
3	118	130	Sangat Baik	
4	114	130	Sangat Baik	
5	116	130	Sangat Baik	
6	112	130	Sangat Baik	Kriteria (Eko Putro Widoyoko, 2013:242) Kriteria (Eko Putro Widoyoko, 2013:242) 1. > 109.2-130 Sangat baik 2. > 88.4-109.2 Baik 3. > 67.6-88.4 Cukup baik 4. > 46.8-67.6 Tidak baik 5. > 26-46 Sangat tidak baik
7	116	130	Sangat Baik	
8	108	130	Baik	
9	108	130	Baik	
10	101	130	Baik	
11	121	130	Sangat baik	
12	128	130	Sangat baik	
13	122	130	Sangat baik	
Σ	1.503	1.690	Sangat Baik	

Pada tabel 3 tersebut terlihat bahwa persepsi responden tentang variabel kualitas pelayanan secara umum termasuk dalam kriteria sangat Baik (1.503). Temuan penelitian ini menemukan bahwa 10 indikator pada variabel (Y) termasuk dalam kriteria sangat baik yaitu indikator 1,2,3,4,5,6,7,11,12,13 sedangkan indikator 8,9,10 termasuk kedalam kriteria baik.

Analisis korelasi antara Variabel Disiplin kerja dengan kualitas pelayanan

Analisi korelasi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel disiplin kerja (X) memiliki hubungan dengan Variabel kualitas pelayan (Y) pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan tanasitolo kabupaten wajo perhitungan di lakukan dengan menggunakan program SPSS dan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4 Uji Korelasi

Correlations		
	Disiplin Kerja	Kualitas Pelayanan
VAR001 Pearson Correlation	1	.637**
Sig. (2-tailed)		.000
N	26	26
VAR002 Pearson Correlation	.637**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	26	26

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

Berdasarkan tabel 4. diperoleh nilai *pearson correlation* sebesar (0,637) hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berada pada kategori cukup kuat

Berdasarkan pada data tersebut di atas dapat dikatakan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, berdasarkan hasil perhitungan yang menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dalam arti setiap peningkatan disiplin kerja maka kualitas pelayan yang dapat ditunjukkan menjadi naik.

Selanjutnya untuk mengetahui kontribusi model yang terbentuk tersebut maka dilihat dengan menggunakan analisis determinan, sebagai berikut:

Tabel 5 Model Summary

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.637 ^a	.406	.381	2.75181	.406	16.415	1	24	.000

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan nilai yang diperoleh angka R sebesar 0, 637. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berada pada kategori cukup kuat, Sedangkan nilai R^2 (*R square*) atau koefisien determinasi sebesar 0, 406 atau 40,60%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo sebesar 40,60% sedangkan sisanya sebesar 60,40 % dipengaruhi atau

dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini..Sedangkan nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 2.75181hal ini, menunjukkan bahwa banyaknya kesalahan dalam prediksi nilai disiplin kerja pada Kantor Desa tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kaupaten Wajo sebesar 0, 637.

Tabel 6 Kofisien Regresi Atara Disiplin Kerja (X) dsn Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients(a)					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig. Std. Error
	B	Std. Error	Beta	B	
1 (Constant)	17.412	9.985		1.744	.094
Disiplin Kerja	.809	.200	.637	4.051	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 6 menunjukkan hasil $Y = 17,24 + 0.809 X$. sesuai persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta = 17, 412 hal ini berarti bahwa, apabila nilai dari variabel independent (X) Disiplin kerja dianggap konstan, maka besarnya variabel dependent (Y) Kualitas pelayanan sebesar 17,412.
- 2) Koefisien regresi variabel (X) Disiplin Kerja 0,809 berarti bahwa apabila nilai variabel independent (X) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, sementara variabel independent lainnya bersifat tetap, maka variabel dependent (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,809 satuan. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan searah antara variabel (X) dengan (Y). Semakin tinggi nilai Disiplin kerja batas maksimum maka nilai Kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

Untuk melakukan uji hipotesis asosiatif digunakan uji parsial untuk mengetahui signifikasi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

$H_0: \beta_0 > 0$: Disiplin Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Kelurahan Pammana Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo.

$H_a: \beta_0 \leq 0$: Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Kelurahan Pammana Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo.

Dengan pedoman signifikasi yaitu membandingkan p-value dengan $\alpha = 0,10$, dengan ketentuan bila p-value lebih kecil dari taraf $\alpha = 0,10$ maka tolak H_0 dan terima H_a . Sebaliknya bila pvalue lebih besar dari $\alpha = 0,10$ maka terima H_0 dan tolak H_a .

Untuk menguji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Aparat pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Anova

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	124.299	1	124.299	16.415	.000 ^b
Residual	181.739	24	7.572		
Total	306.038	25			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA

Pada tabel 7 yaitu tabel Anova dengan *p-value* sebesar 0,000, *p-value* ternyata lebih kecil dari pada nilai $\alpha = 0,01$ yang berarti bahwa kita menolak H_0 yang menyatakan tidak terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Dan sebagai konsekuensinya kita menerima hipotesis alternatif H_a yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Aparat Pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Pertama

Untuk pengujian hipotesis pertama yang berbunyi disiplin kerja aparat pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori sangat baik dari rata- rata nilai ideal, dilakukan sebagai berikut :

Tabel 8 Uji Hipotesisi Variabel Disiplin Kerja (X)

Skor yang dihipotesiskan	Skor yang di peroleh	Keputusan
>743,6	1298	Hipotesis Diterima

Pada tabel tersebut, ternyata skor yang diperoleh (529) sedangkan skor yang hipotesis >743,6. Artinya , skor yang diperoleh termasuk dalam skor yang dihipotesiskan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Disiplin kerja pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik dari rata- rata nilai ideal dapat diterima.

Pengujian Hipotesis Kedua

Untuk pengujian hipotesis kedua yang berbunyi: Kualitas elayanan Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori sangat baik dari rata- rata nilai ideal, dilakukan sebagai berikut :

Tabel 9 Uji Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Skor yang dihipotesiskan	Skor yang diperoleh	Keputusan
>878.8	1.503	Hipotesis Diterima

Pada tabel tersebut, ternyata skor yang diperoleh (1.503) sedangkan skor yang dihipotesiskan >878.8 Artinya, skor yang diperoleh termasuk dalam skor yang dihipotesiskan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan aparat pada Kantor desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik dari rata-rata nilai ideal dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan analisis statistika pengaruh variabel disiplin kerja dengan dimensi frekuensi kehadiran, kepatuhan terhadap standar kerja, kepatuhan terhadap peraturan kerja, etika kerja, tingkat kewaspadaan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajodengan dimensi *tengibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), empaty maka dapat di uraikan pembahasannya sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat Pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Hal ini di dukung oleh penelitian yang mengungkapkan bahwa secara umum disiplin kerja aparat pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajoberada pada kategori sangat baik (1298) di tinjau dari aspek frekuensi kehadiran, kepatuhan terhadap standar kerja , kepatuhan terhadap peraturan kerja, etika kerja, dan tingkat kewaspadaan.

Menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiry (2010: 219) disiplin kerja memiliki 5 dimensi indikator yaitu:

1. Frekuensi Kehadiran
2. Kepatuhan Terhadap Standar Kerja
3. Kepatuhan terhadap Peraturan Kerja
4. Etika kerja
5. Tigkat Kewaspadaan

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berada pada kategori Sangat baik (Kelurahan Pammana Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo berada pada kategori baik(1.503).

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability*(kehandalan)
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati)
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika digunakan secara tepat maka dapat sama-sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini, anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistika inferensial dan uji hipotesis yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang di angkat, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Disiplin Kerja pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo secara umum berada pada kriteria sangat baik.
2. Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tansitolo Kabupaten Wajo berada pada kriteria sangat baik.
3. Kedisiplinan Aparat berpengaruh Positif terhadap Kualitas pelayanan aparat Pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Desa dan Aparat Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, agar kirannya dapat mempertahankan kedisiplinan dan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat di desa tonralipuee
2. Bagi Pihak Peneliti, agar kiranya dapat melakukan penelitian dengan mengungkapkan faktor-faktor yang belum terungkap dalam penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Hasibuan, M. S. 2007. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto B. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan administrative dan operasional*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- , 2010. *Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalampendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).