

**THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE AND WORK ABILITY ON THE QUALITY  
OF SERVICE IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION OF TEGAL DISTRICT (CASE STUDY: MAKING E-KTP)**

Lia Nur Amalia, Susi Sulandari, Dyah Hariani

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*This research is intended to: (1) Know Work Discipline in Disdukcapil Tegal Regency; (2) Knowing Work Ability at Disdukcapil Tegal Regency; (3) Knowing the effect of Work Discipline on Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency; (4) Knowing the effect of Work Ability on Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency; (5) Knowing the effect of Work Discipline and Work Ability on Service Quality at Disdukcapil Tegal Regency.*

*This method is quantitative. The population totaled 48,664. The sample in this study amounted to 100 respondents. The sampling technique used accidental sampling technique. Data analysis and hypothesis testing included validity, reliability, and determination coefficient tests. The data analysis technique used the Pearson product moment correlation coefficient. The results of this study indicate that: (1) the work discipline of the Tegal Regency Disdukcapil has an average of 2.93 in the Good category; (2) The work ability of the Disdukcapil of Tegal Regency has an average of 2.97 in the Good category; (3) Work Discipline has an effect on Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency as indicated by the correlation results of  $0.400 > 0.05$ , with a contribution of 16%; (4) Work Ability affects Service Quality in Disdukcapil Tegal Regency which is indicated by the correlation result of  $0.325 > 0.05$ , with a contribution of 10.5%; (5) There is a positive and significant influence between the variables of work discipline and work ability on service quality with the results of  $0.948 > 0.05$  at the 5% significance level. Based on the calculation of the coefficient of determination, the proportion of work discipline and work ability has an effect on service quality by 28.7% and the remaining 71.3% is influenced by factors not examined in this study.*

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

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Teori ilmu administrasi negara/publik memperlihatkan bahwasanya pemerintah hakikatnya melaksanakan dua fungsi pokok yakni fungsi pelayanan dihubungkan pada hakikatnya negara selaku sebuah negara kesejahteraan, dan fungsi pengaturan dihubungkan pada hakikatnya negara

modern selaku sebuah negara hukum. Kedua fungsi itu berkaitan pada seluruh segi penghidupan/kehidupan dalam bernegara, berbangsa, juga bermasyarakat, serta dalam penyelenggaraannya diserahkan pada aparatur pemerintahan secara fungsional dan bertanggung jawab terkait suatu dari dua fungsi itu (Siagian, 2001:128-129).

Perkembangan lingkungan administrasi publik menciptakan berbagai tuntutan terbaru pada pemerintahan selaku yang menyelenggarakan pelayanan publik. Berbagai tuntutan tersebut tercipta serta bertumbuh beriringan pada perkembangan serta informasi yang sangat pesat. Fenomena aktual menunjukkan bahwa kebutuhan-kebutuhan publik telah mengalami pergeseran sejalan dengan pergeseran sistem nilai, budaya, teknologi ilmu pengetahuan. Pergeseran tersebut, bukan hanya terjadi dalam skala yang terbatas tetapi berlangsung dalam skala yang tidak terbatas, atau disebut sebagai perubahan dalam skala global.

Contoh dari yang menyelenggarakan pelayanan publik yakni organisasi pemerintah. Wujud pelayanan publik dari organisasi pemerintahan, yakni di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Pemerintahan dasarnya sendiri yakni pelayanan pada penduduk. Pemerintahan dibentuk guna melayani masyarakat, bukan melayani diri sendiri, dan mewujudkan keadaan untuk memberi pelayanan yang baik dan profesional.

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang instansi ataupun organisasi laksanakan selaku upaya

dalam memenuhi kebutuhannya penduduk. Pelaksanaan pelayanan tersebut berdasar pada aturan undang-undang sesuai pada tata cara serta peraturan pokok yang sudah tiap organisasi tetapkan. Kenyataannya pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintahan pada penduduk yaitu implikasi fungsinya aparat negara selaku bentuk pemberi layanan kepada masyarakat. Tingkatan aparatur pemerintahan pada layanan umum sangatlah strategis dikarenakan berpengaruh kuat pada seberapa jauh pemerintahan dapat melaksanakan pelayanannya secara baik untuk masyarakatnya, sehingga mampu menetapkan seberapa jauh pemerintahan sudah melaksanakan peranannya sejalan pada tujuan pendirian.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal termasuk pelaksanaan layanan administrasi publik, seperti pencatatan sipil serta pendaftaran penduduk bagi warga Kabupaten Tegal. Pendaftaran tersebut memuat e-KTP, KIA, surat pindah, serta KK. Sementara pencatatan sipil memuat akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, pendataan pengakuan anak serta pengesahannya, pendataan perubahan kewarganegaraan, serta

pendataan perubahan nama. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Tegal mempunyai tuntutan dalam memberi layanan yang baik kualitasnya sejalan pada keinginan serta harapan penduduk. Jumlah penduduk Kabupaten Tegal sebanyak 1.566.587 jiwa dan jumlah keluarga sebanyak 524.392 KK (Sumber data: DKB Semester I Tahun 2019).

Permasalahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal yang mendapatkan keluhan terbanyak dan tertinggi kedua dari masyarakat, karena masyarakat mengeluhkan lamanya proses pelayanan kemudian sulitnya mengakses informasi/melacak status e-KTP, ketidakpastian kapan jadinya e-KTP. Selain berita, ditemukan keluhan masyarakat pada laman facebook di SLKT (Sisi Lain Kabupaten Tegal), SLKT ini beranggotakan seluruh warga Kabupaten Tegal yang ingin menyampaikan informasi, keluhan dan bantuan. Dalam laman facebook tersebut terdapat keluhan terkait pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal. Berdasarkan berita dan keluhan yang terdapat di laman facebook SLKT tersebut, permasalahan terjadi karena tidak ada kejelasan prosedur pelayanan, ketanggapan dari Disdukcapil dan

kemudahan dalam proses pelayanan. Permasalahan Disdukcapil Kabupaten Tegal tidak hanya kerap antri tetapi sarana prasarana seperti tempat menunggu yang kurang memadai membuat masyarakat terpaksa berdiri antri di luar, kondisi tersebut disebabkan banyaknya kursi yang kurang mencukupi.

Pada pelaksanaan pelayanan publik, disiplin kerja mempunyai peran krusial khususnya terkait memberikan pelayanan pada penduduk. Disiplin kerja yaitu sebagai alat yang seorang pemimpin pergunakan dalam melakukan komunikasi pada bawahan supaya mereka mau mengubah perilakunya serta usaha dalam mendorong kemauan individu untuk mentaati seluruh aturan organisasi serta berbagai norma sosial yang ada. Pegawai dengan tingkatan disiplin tinggi, mereka mampu melaksanakan pekerjaannya secara baik meskipun tidak disertai pengawasan dari pemimpin serta akan mematuhi aturan pada pekerjaannya secara sukarela. Kemampuan pun mempunyai peran esensial untuk mendongkrak mutu pelayanan. Kemampuan kerja individu berperan selaku daya penopang yang dapat menciptakan sebuah perilaku untuk menggapai sasaran kepuasannya. Pegawai dengan kemampuan secara

baik mampu mengerjakan tugasnya secara baik pula dalam target ataupun waktu yang sudah ditentukan. Kemampuan yang baik tersebut mampu berpengaruh pada mutu yang dicapainya ketika mengerjakan tugasnya secara maksimal, sehingga penduduk menganggap bahwasanya pegawai bisa memberi layanan secara optimal.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis disiplin kerja, kemampuan kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh disiplin kerja, kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal dan untuk memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Kerangka Teori**

#### **Definisi Administrasi Publik**

Menurut Dwight Waldo (1984:17) menjelaskan, administrasi yakni organisasi serta manajemen oleh manusia serta alatnya untuk meraih tujuannya pemerintahan.

### **Kualitas Pelayanan (Y)**

Menurut Lukman (1999:14), kualitas pelayanan merupakan layanan yang diberi pada konsumen senada pada standard layanan baku selaku acuan untuk memberi pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran dimana ditetapkan selaku sebuah pembakuan secara baik terkait layanan.

Menurut Riduwan (2004:247), peningkatan kualitas pelayanan publik bisa secara memuaskan serta baik terlaksana bila disokong oleh sejumlah faktor diantaranya disiplin kerja dan kemampuan serta keterampilan pegawai aparatur pemerintah.

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeitzmal, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono (2011:198) dibagi menjadi lima sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

#### **Disiplin Kerja (X1)**

Menurut Mondy dan Noe (1990) menjelaskan, disiplin yakni kontrol diri pegawai, selaku bentuk kerapian serta ketertiban untuk melaksanakan kerja sama dari kelompok unit kerja pada sebuah instansi.

Menurut Nitisemito (1982, hal. 199), tingginya disiplin kerja akan meningkatkan kualitasnya pelayanan yang dilakukan pegawai, dimana membuat sasaran instansi yang sudah dirancang bisa dengan optimal tercapai.

Ada tiga indikator disiplin kerja menurut Robbins (2005) sebagai berikut:

- a. Disiplin waktu
- b. Disiplin peraturan
- c. Disiplin tanggungjawab

### **Kemampuan Kerja (X2)**

Moenir (2014:116) menjelaskan, kemampuan yakni sebuah kondisi diri individu dimana dengan sepenuhnya memiliki kesungguhan, berhasil guna, serta berdaya guna dalam melakukan pekerjaan supaya bisa menciptakan hasil yang maksimal.

Indikator kemampuan kerja menurut Roberts R.Katz (dalam Moenir, 2008) sebagai berikut:

- a. Kemampuan Teknis
- b. Kemampuan Berinteraksi
- c. Kemampuan Konseptual

### **Hipotesis**

Ha<sub>1</sub>: Terdapat korelasi antara disiplin kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

Ho<sub>1</sub>: Tidak ada korelasi antara disiplin kerja pegawai dengan kualitas

pelayanan.

Ha<sub>2</sub>: Terdapat korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

Ho<sub>2</sub>: Tidak ada korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

Ha<sub>3</sub>: Terdapat korelasi antara disiplin kerja dan kemampuan kerja pegawai secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan.

Ho<sub>3</sub>: Tidak ada korelasi antara disiplin kerja dan kemampuan kerja pegawai secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan.

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi pada penelitian ini dilaksanakan melalui mendeskripsikan objek berupa proses pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal dimana selanjutnya dianalisis serta dibentuk kesimpulannya.

Penelitian ini juga bertujuan menilai pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian eksplanatori melalui

pendekatan kuantitatif. Dengan tujuan melihat tentang keterkaitan sebab akibat serta menguji hipotesa yang telah ditentukan peneliti. Pendekatan kuantitatif tujuannya yakni memberikan gambaran secara akurat serta sistematis terkait data yang didapatkan pada guna melihat pengaruhnya disiplin kerja dan kemampuan kerja pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi merupakan area generalisasi dimana mencakup subyek/obyek yang memiliki karakteristik tertentu yang peneliti tetapkan untuk dipahami serta selanjutnya disusun kesimpulan. Populasi yang dipakai yaitu masyarakat yang melaksanakan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal tahun 2019 sebanyak 48.664 orang.

#### **Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari karakteristik dari jumlah yang dimiliki populasi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga ditemukan sampel sebanyak 100 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga teknik yaitu:

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Observasi

### **Analisis Data**

Teknik analisis data dalam pada penelitian ini yaitu analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif merupakan suatu analisis yang dipakai untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian dengan menggunakan perhitungan atau uji statistik dari data yang diperoleh yang berasal dari jawaban kuesioner dan data primer. Sedangkan analisis kualitatif merupakan suatu teknik pengolahan data berbentuk uraian tentang gejala atau fenomena yang ada.

### **Pengujian Hipotesis**

Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis menggunakan beberapa teknik korelasi sebagai berikut:

#### **Koefisien Korelasi Kendall Tau**

Korelasi kendall tau digunakan untuk menguji hipotesis minor yaitu hubungan antara variabel dan

dipergunakan rumus kendall tau, dengan sampel lebih dari 10 responden.

### Koefisien Konkordansi Kendall

Konkordansi kendall dipakai untuk menguji hipotesis mayor, merupakan hubungan antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent.

## PEMBAHASAN

### Profil Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang telah melakukan pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tegal sebanyak 100 responden. Setiap responden akan menjawab pertanyaan dan identitas yang tertera di kuesioner yang dibacakan peneliti.

### Karakteristik Identitas Menurut Desa

Penelitian ini terhadap 100 responden yang telah melakukan pelayanan e-KTP, karakteristik responden berdasarkan asal desa dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Responden Berdasarkan Asal Desa**

No.	Kecamatan	Jumlah	%
1	Lebaksiu	10	10%
2	Margasari	19	19%
3	Balapulang	10	10%
4	Bojong	2	2%
5	Slawi	21	21%
6	Adiwerna	7	7%
7	Suradadi	16	16%
8	Bumijawa	1	1%
9	Jatinegara	5	5%
10	Pagerbarang	3	3%
11	Kramat	6	6%
<b>Jumlah</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Primer, diolah tahun 2020)

### Karakteristik Berdasarkan Jenis

#### Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
<b>Jumlah</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Primer, diolah tahun 2020)

### Karakteristik Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah	%
1	17-25	48	48%
2	26-35	32	32%

3	36-45	16	16%
4	46-55	3	3%
5	>55	1	1%
<b>Jumlah</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Primer, diolah tahun 2020)

### Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan akhir dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir**

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD/Sederajat	4	4%
2	SMP/Sederajat	18	18%
3	SMA/Sederajat	54	54%
4	Diploma	13	13%
5	S1	11	11%
6	>S1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Primer, diolah tahun 2020)

### Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pelajar/Mahasiswa	32	32%
2	Buruh	4	4%
3	Pedagang	23	23%
4	Pegawai Swasta	22	22%
5	Pegawai Negeri	-	-
6	Lain-lain	19	19%
<b>Jumlah</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Primer, diolah tahun 2020)

### Karakteristik Berdasarkan Agama

Karakteristik responden berdasarkan agama dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Responden Berdasarkan Agama**

No.	Agama	Jumlah	%
1	Islam	100	100%
2	Protestan	-	-
3	Katolik	-	-
4	Hindu	-	-
5	Budha	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Primer, diolah tahun 2020)

### Analisis Data

#### Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

(Y)

Deskripsi data untuk mengetahui kualitas pelayanan diperoleh dengan cara menggunakan total jawaban kuesioner sebanyak 16 item pertanyaan dengan skor yang diberikan adalah 1, 2, 3, dan 4. Berikut tabel data rekapitulasi kualitas pelayanan:

**Tabel 7**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal**

No.	Skor	Skala	Jumlah	%
1	1	Sangat Tidak Baik	1	1%
2	2	Tidak Baik	33	33%
3	3	Baik	64	64%
4	4	Sangat Baik	2	2%
<b>Jumlah</b>			<b>Jumlah</b>	100
<b>Skor Rata-rata</b>			<b>2,74 (Baik)</b>	

(Sumber: Data primer diolah, 2020)

### Rekapitulasi Disiplin Kerja (X1)

Deskripsi data untuk mengetahui disiplin kerja diperoleh dengan cara menggunakan total jawaban kuesioner sebanyak 8 item pertanyaan dengan skor yang diberikan adalah 1, 2, 3, dan 4. Berikut tabel data rekapitulasi disiplin kerja:

**Tabel 8**  
**Rekapitulasi Disiplin Kerja di**  
**Disdukcapil Kabupaten Tegal**

No.	Skor	Skala	Jumlah	%
1	1	Sangat Tidak Baik	0	-
2	2	Tidak Baik	18	18%
3	3	Baik	65	65%
4	4	Sangat Baik	17	17%
<b>Jumlah</b>			<b>Jumlah</b>	<b>100</b>
<b>Skor Rata-rata</b>			<b>2,93 (Baik)</b>	

(Sumber: Data primer diolah, 2020)

### Rekapitulasi Kemampuan Kerja (X2)

Deskripsi data untuk mengetahui kemampuan kerja diperoleh dengan cara menggunakan total jawaban kuesioner sebanyak 6 item pertanyaan dengan skor yang diberikan adalah 1, 2, 3, dan 4. Berikut tabel data rekapitulasi kemampuan kerja:

**Tabel 9**  
**Rekapitulasi Kemampuan Kerja di**  
**Disdukcapil Kabupaten Tegal**

No.	Skor	Skala	Jumlah	%
1	1	Sangat Tidak Baik	1	1%
2	2	Tidak Baik	20	20%
3	3	Baik	62	62%
4	4	Sangat Baik	17	17%

Jumlah	Jumlah	100	100
<b>Skor Rata-rata</b>		<b>2,97 (Baik)</b>	

(Sumber: Data primer diolah, 2020)

### Uji Hipotesis

#### Analisis Pengaruh Disiplin Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 10**  
**Uji Hipotesis Minor**

		Correlations	
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Disiplin Kerja
		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.400**
		N	100
	Disiplin Kerja	Correlation Coefficient	.400**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	100

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

(Sumber : Olah Data SPSS Versi 22)

Hasil uji signifikansi korelasi didapat korelasi antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,400. Menurut Sugiyono (2007), nilai 0,400 berada pada rentang 0,40 – 0,599 di kategorikan memiliki tingkat korelasi positif sedang antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian korelasi diperoleh r hitung lebih besar dari  $(\alpha)=0,05$  atau  $0,400 > 0,05$  dengan nilai sig yaitu  $0,00 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Artinya hubungan tersebut berlaku untuk populasi yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tegal. Dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang berarti apabila disiplin kerja ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas pelayanannya.

### Analisis Pengaruh Kemampuan Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 11**  
**Uji Hipotesis Minor**  
**Correlations**

			Kualitas Pelayanan	Kemampuan Kerja
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan	Correlation	1.000	.325**
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.000	
	N	100	100	
Kemampuan Kerja	Kemampuan Kerja	Correlation	.325**	1.000
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.	
	N	100	100	

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

(Sumber : Olah Data SPSS Versi 22)

Hasil uji signifikansi korelasi didapat korelasi antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,325. Menurut Sugiyono (2007), nilai 0,325 berada pada rentang 0,20 – 0,399 di kategorikan memiliki tingkat korelasi positif rendah antara kemampuan dengan kualitas pelayanan.

Hasil pengujian korelasi diperoleh  $r$  hitung lebih besar dari  $(\alpha)=0,05$  atau  $0,325 > 0,05$  dengan nilai  $sig$  yaitu 0,00

$< 0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan. Artinya hubungan tersebut berlaku untuk populasi yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang berarti apabila kemampuan kerja ditingkatkan, kualitas pelayanannya juga akan meningkat.

Kontribusi pengaruh variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar  $(0,325)^2 \times 100\% = 10,5\%$ . Sisanya sebesar 89,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### Analisis Pengaruh Disiplin Kerja (X1) dan Kemampuan Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 12**  
**Uji Kendall W**  
**Test Statistics**

N	100
Kendall's W <sup>a</sup>	,948
Chi-Square	189,668
Df	2
Asymp. Sig.	,000

a. Kendall's Coefficient of Concordance

(Sumber : Olah Data SPSS Versi 22)

Hasil korelasi kendall'W didapat korelasi antara disiplin kerja dan kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,948. Menurut Sugiyono (2007), nilai 0,948 berada pada rentang 0,80 – 1,000 di kategorikan memiliki tingkat korelasi positif sangat kuat antara disiplin kerja dan kemampuan dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian korelasi diperoleh  $r$  hitung lebih besar dari  $(\alpha)=0,05$  atau  $0,948 > 0,05$  dengan nilai *sig* yaitu  $0,00 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara disiplin kerja dan kemampuan dengan kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kab.Tegal.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 13**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,549 <sup>a</sup>	,302	,287	5,068

(Sumber : Olah Data SPSS Versi 22)

Hasil koefisien determinasi, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,287 atau

28,7%. Dapat diartikan bahwa kemampuan variabel independen yang terdiri dari disiplin kerja dan kemampuan kerja dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan adalah 28,7%, sedangkan sisanya 71,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Disiplin kerja di Disdukcapil Kabupaten Tegal memiliki nilai tinggi dengan rata-rata 2,93 kategori Baik. Indikator disiplin kerja yang sudah baik, seperti: pegawai dalam menyelesaikan tugas kerja, kelengkapan seragam pegawai saat bekerja, pegawai selalu menggunakan tanda pengenal saat bekerja, pegawai merapikan peralatan kerja setelah digunakan, dan pegawai menggunakan peralatan kerja dengan baik. Ada beberapa indikator disiplin kerja yang perlu ditingkatkan, seperti: ketepatan waktu pegawai hadir di kantor, pegawai dianggap kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas kerja, dan ketersediaan pegawai dalam menerima saran atau kritik yang cenderung marah apabila ada masukan dari pelanggan.

2. Kemampuan kerja di Disdukcapil Kabupaten Tegal memiliki nilai tinggi dengan rata-rata 2,97 kategori Baik. Indikator kemampuan kerja yang sudah baik, seperti: keterampilan pegawai, pengetahuan pegawai terkait proses pelayanan, kemampuan pegawai terhadap prosedur pelayanan yang baik, dan kebijakan pegawai. Ada beberapa indikator disiplin kerja yang perlu ditingkatkan, seperti: kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan pelanggan dan kemampuan pegawai dalam menerima informasi dari pelanggan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal. Pengujian korelasi antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil positif sedang dengan nilai 0,400 berada pada rentang 0,40–0,599. Hasil uji korelasi diperoleh  $r$  hitung  $0,400 > 0,05$  dengan nilai *sig* yaitu  $0,00 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Kontribusi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 16%.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal. Pengujian korelasi antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil positif rendah dengan nilai 0,325 berada pada rentang 0,20–0,399. Hasil uji korelasi diperoleh  $r$  hitung  $0,325 > 0,05$  dengan nilai *sig* yaitu  $0,00 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Kontribusi pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,5%.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal. Pengujian korelasi antara disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil positif sangat kuat dengan nilai 0,948 berada pada rentang 0,80–1,000. Berdasarkan interpretasi korelasi, diperoleh  $r$  hitung  $0,948 > 0,05$  dengan nilai *sig* yaitu  $0,00 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara disiplin kerja dan kemampuan dengan kualitas

pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak. Pada penelitian ini koefisien determinasi, proporsi pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 28,7%, sisanya sebesar 71,3% dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

### **Saran**

1. Untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai di Disdukcapil Kab.Tegal, diharapkan pimpinan Dinas mengarahkan bawahannya untuk lebih memperhatikan jam kerja baik dalam kehadiran ataupun pulang kerja, agar tidak melanggar jam kerja sesuai SOP. Pegawai diharapkan mampu menerima saran atau kritik dari pelanggan dengan baik sebagai masukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi dan berkualitas.
2. Untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Tegal, diperlukan adanya pelatihan-pelatihan kepada pegawai yang membutuhkan. Pelatihan ini dimaksudkan agar pegawai bisa lebih tanggap dalam menyelesaikan tugas kerja. Selain itu, pegawai dapat memperdalam kemampuannya agar mampu mengatasi hambatan yang terjadi saat bekerja. Dan diharapkan pegawai mampu memberikan solusi yang tepat untuk memecahkan suatu masalah serta melakukan pencatatan dari jenis masalah yang disampaikan masyarakat ke dalam berkas sebagai bahan evaluasi Dinas.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal terkait kurangnya sarana prasarana seharusnya Disdukcapil bisa menambahkan tempat duduk untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan sehingga masyarakat lebih nyaman dalam menunggu. Selain itu, memberikan kemudahan prosedur pelayanan yang saat ini dilakukan secara online kepada masyarakat serta memberikan pengertian apabila terkendala jaringan dari pusat sehingga masyarakat mengerti dan tidak mengeluhkan lamanya menunggu proses pelayanan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel motivasi kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tegal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Nur. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang". *Economic Education Analysis Journal* Volume 3.
- Banga, Wempy. 2018. *Kajian Administrasi Publik Kontemporer*. (Cet1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Cristanto, Yoes. 2016. "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung". Thesis Universitas Pasundan.
- Feriyanto, Andri dan Endang Shytha Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. (Cet1). Kebumen: Mediaterra.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Cet1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hutapea, Natalia Pesta. 2018. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan". Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara.
- Irwan. 2019. "Bupati Tegal Soroti Kinerja Disdukcapil", <https://duasisinews.com/bupati-tegal-soroti-kinerja-disdukcapil/>, diakses pada 7 November 2019 Pukul 15.00.
- Itang. 2015. "Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten". *Journal of Management and Sustainability* Volume 5 No.3.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. (Cet.1). Bandung: CV. Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. (Cet1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahardiana, Lina. 2017. "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KPKNL Palu". *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Volume 3 No.3 (hlm. 257-266).
- Nyangun, Agustinus Luhung. 2017. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat". *eJournal Pemerintahan Integratif* volume 5 No. 3 (hlm.390-399).
- Priansa, Juni Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima "Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur"*. (Cet1). Bandung: Alfabeta.
- Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Rahma, Ira Wulan, Mattalatta dan Rasyidin Abdullah. 2017. "Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management* Volume 2 No.2.
- Sabaria. 2015. "Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah". *PubliKA, Jurnal S-1 Administrasi Publik*.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen*

*Sumber Daya Manusia*. (Edisi 1. Cet 9).  
Jakarta: Kencana.

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. (Cet2). Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Cet.8). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Cet.17). Bandung: Alfabeta.

Trianto, Oni. 2017. “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pemberdayaan Pemuda Dan Olahraga Nasional (PP-PON) Kementerian Pemuda Dan Olahraga.

<https://disdukcapil.tegalkab.go.id/>