

## **Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota**

**Lathifah Nurjannah<sup>1</sup>, Syamsir<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

Email: syamsir@fis.unp.id

---

### ***Kata kunci***

*Integritas, Disiplin Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik*

### ***Abstrak***

Penelitian ini membahas tentang pengaruh integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian ini didorong oleh rendahnya kualitas pelayanan karena perubahan sistem pelayanan dari sistem manual menjadi sistem online membuat terganggunya para pegawai dalam bersikap dan perilaku serta rendahnya disiplin pegawai pada saat memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar integritas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, seberapa besar disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, dan seberapa besar integritas dan disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket dengan jumlah sampel 63 orang responden. Data diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota dengan tingkat pengaruh rendah.

### ***Keywords***

*Integrity, Employee Discipline, Quality of Public Service.*

### ***Abstract***

*This study discusses the effect of employee integrity and work discipline on the quality of public services at the Dukcapil Office of the City of Fifty Cities. This research is motivated by the low quality of service because changes in the service system from a manual system to an online system interfere with employee attitudes and behavior as well as low employee discipline in providing services. This study aims to determine how much influence integrity has on the quality of public services, how much influence employee discipline has on the quality of public services, and how much influence the integrity and discipline of employees have on the quality of public services. To achieve this goal, the researchers used data collection techniques through distributing questionnaires with a sample of 63 respondents. Data processing uses*

---

---

*quantitative analysis to determine the effect of employee integrity and work discipline on the quality of public services. The Results showed that there was a significant effect of employee integrity and work discipline on the quality of public service at the Dukcapil Office of the City of Fifty Cities with a low level of influence.*

---

## **Pendahuluan**

Pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat serta sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik itu sendiri yang mengarahkan tujuannya kepada *public service*, beranggapan supaya terwujudnya sasaran pelayanan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali yang menjadi suatu kewajiban bagi pejabat atau pegawai pemerintah untuk terus melakukan perubahan terkait kualitas pelayanan publik yang akan diwujudkan. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada penerima layanan sehingga digunakan sebagai penentu kualitas pelayanan serta masyarakat yang dapat memberikan bagaimana dan apa saja yang diperlukannya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa aspek, antara lain cepat dalam pelaksanaan, efisien dalam penggunaan sumber daya manusia, dan hemat energi tanpa pemborosan, efektif dalam pelaksanaan waktu yang ditentukan, transparan kepada masyarakat dan keterbukaan pemerintah dalam memberikan pelayanan, bertanggung jawab dan tepat dalam melaksanakan pelayanan publik tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik Berdasarkan PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang baik hanya diberikan oleh pegawai negeri dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, apabila pelayanan tersebut dilakukan oleh pelayan (pegawai) dengan integritas yang jujur, patuh dan disiplin. Integritas dan disiplin sangat diperlukan karena tingkat kebutuhan maupun kepentingan masyarakat yang semakin kompleks. Untuk itu kepuasan masyarakat saat pelayanan akan tercapai apabila aparatur pemerintah (pegawai) memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan.. Namun realitanya pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat masih belum sesuai dengan yang diinginkan, karena beranggapan pada era otonomi daerah kualitas pelayanan publik malah semakin buruk dari yang sebelumnya sehingga integritas dan disiplin dalam pemerintah sedang mengalami penurunan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah membuat pemerintah kurang baik di kalangan masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berhubungan dengan pemerintah seringkali kecewa dan mengeluhkan akibat ketidaksesuaian pegawai pada saat memberikan pelayanan. Pelayanan untuk masyarakat tidak terwujud dengan maksimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang berintegritas dan disiplin supaya menjalankan visi dan misi pemerintah dengan baik. Beragam bidang pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah jelas merupakan permasalahan yang berhubungan dengan ketuhanan dan ketidakdisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga menyebabkan banyak kerugian dari pihak penerima layanan yang mengaharapkan hasil kerja yang sangat baik ketika memberikan pelayanan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ialah pelayanan administrasi di bidang kependudukan, seperti pelayanan kejadian penting dan peristiwa kependudukan sebagaimana ditetapkan dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sebagai prosedur bagi penduduk diharapkan dapat memberikan kepuasan akan hak administratif penduduk saat pelayanan, dan dapat memberi perlindungan terhadap penerbitan dokumen-dokumen kependudukan dengan tidak adanya tindakan diskriminatif.

Dalam pelayanan sekarang ini, Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota melakukan perubahan sistem pelayanan dari sistem manual ke sistem online membawa konsekuensi teknis yang cukup besar dalam penyelenggaraan dokumen kependudukan. Penyelenggaraan layanan online membutuhkan kemampuan dan profesionalisme penyedia layanan yang baik. Meski dengan sistem online, rentang waktu penyampaian layanan menjadi lebih rumit seperti persiapan jaringan dalam layanan, Namun menjadi hal penting yang harus dipersiapkan dengan matang agar pelaksanaan layanan tidak mengalami kendala. Berdasarkan kepada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Online, pelayanan ini dilakukan sejalan dengan kepentingan nilai-nilai integritas dan disiplin kerja pegawai yang baik yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Integritas pegawai digambarkan dengan perilaku pegawai dalam melakukan bekerja yang selalu memegang teguh prinsip, etika serta moral. Integritas adalah komitmen dalam melaksanakan segala sesuatunya berdasarkan prinsip yang benar dan etis, yang sesuai dengan norma dan nilai, serta terdapat konsistensi untuk menjaga komitmen tersebut dalam setiap situasi dengan tidak melihat adanya peluang maupun paksaan untuk keluar dari prinsip, harapan dan berbagai macam hasil. Orang yang berintegritas berarti memiliki kepribadian yang jujur dan karakter yang kuat (Zahra, 2011). Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa seorang aparatur pemerintah yang mempunyai integritas akan lebih memahami apa yang menjadi tanggung jawab dan kewajibannya dalam melakukan bekerja serta yang menjadi haknya dan yang harus dipatuhi sesuai dengan aturan yang berlaku di instansi.

Permasalahan selanjutnya terkait aspek kehandalan atau *reliability* yaitu kualitas pelayanan Pelayanan Dukcapil Kecamatan Lima Puluh Kota yang kurang memuaskan terlihat dari keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan secara online, seperti dalam penerbitan dan perubahan KK, KTP, akta kelahiran dan sebagainya. Permasalahan lain yang ditemukan adalah masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan apa harus dimasukkan dalam melakukan penerbitan dokumen kependudukan. Selanjutnya, masih ada masyarakat yang belum mengetahui bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki website resmi dan pendaftarannya harus menggunakan aplikasi. Hal ini ditunjukkan dengan masih sedikitnya pertanyaan dari masyarakat yang diterima dan dijawab oleh petugas, masih adanya ketidak konsistenan dalam bersikap dan berperilaku dalam memberikan pelayanan dan adanya pegawai dalam melakukan bekerja tidak menunjukkan etika dan moral yang baik dalam menjalankan tugasnya sehingga kerap kali menghambat pelayanan yang diberikan. Selain itu, juga dipengaruhi oleh kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja seperti tidak tepat waktu dalam bekerja, sering terlambat dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan atau tidak bertanggung jawab, dan keluar masuk pada jam kerja masih belum disiplin atau masih terkesan rendah, sehingga hal tersebut mempengaruhi jalannya kegiatan di kantor maupun di lapangan.

Menurut Mahmudi (2015), “pelayanan publik adalah semua kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan berdasarkan peraturan perundang-undangan”. Sedangkan Menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2011) kualitas pelayanan publik adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan orang, jasa, teknik bahkan lingkungan yang mana penilaian kualitas diberikan ketika pelayanan terjadi. Penyedia layanan yang baik menjadi suatu cara instansi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (masyarakat). Apabila masyarakat merasa sudah menerima pelayanan dengan baik, maka instansi tersebut telah memberikan pelayanan yang baik, begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami, dan Berry (dalam (Hardiyansyah, 2011) adalah dimensi *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Menurut Rogers dalam (Masitah, 2012) Integritas ialah suatu kondisi apabila individu belum mampu menerima dan bertanggung jawab atas perasaan, komitmen, niat dan perilakunya, serta mengakui kondisi tersebut kepada orang lain. Seseorang yang mempunyai integritas bersedia menanggung akibat dari keyakinannya, walaupun sulit untuk melakukan dan konsekuensinya tidak menyenangkan, dan tidak akan rugi apabila tidak menjaga integritasnya. Integritas adalah salah satu bentuk solusi untuk mengurangi perilaku korupsi yang semakin banyak serta bergejala di kalangan pegawai negeri sipil di Indonesia. Selain itu, Menurut Syamsir dan Mohamad Ali Embi (2020) dan Rosmi dan Syamsir (2020) integritas adalah kecocokan antara ucapan, hati, maupun tindakan. Sementara integritas juga dapat diartikan suatu kemampuan seseorang yang berpegang teguh pada prinsip moral serta berdiri teguh untuk mengubah keadaan yang dihadapinya walaupun kurang baik dan banyak hambatan yang mencoba melemahkan prinsip moral dan etika tersebut. Integritas dapat diukur berdasarkan kejujuran, konsisten, amanah, komitmen, dan bertanggung jawab (Zahra, 2011).

Disiplin berasal dari bahasa latin yaitu *disciplina* yang artinya pendidikan, kesusilaan, kerohanian atau pembinaan budi pekerti. Sehingga disiplin sangat erat hubungan dengan pengembangan sikap dan perilaku yang baik saat bekerja. Namun, dalam hal peraturan disiplin, Wursanto (2009) juga menyatakan bahwa peraturan disiplin PNS mengatur tentang larangan, kewajiban, dan hukuman jika pegawai tersebut melakukan kewajibannya atau tidak mematuhi peraturan. Jika PNS melakukan pelanggaran disiplin maka akan dikenakan sanksi disiplin. Menurut Netisemito (2015), disiplin ialah sikap, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan aturan-aturan di instansi, baik itu peraturan tertulis maupun tidak tertulis. Untuk itu disiplin kerja dapat diukur berdasarkan disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab (Stephen P. Robbins, 2005).

Menurut Dobel (dalam Haryatmoko 2015), “Integritas publik sangat berhubungan dengan sumber daya, penggunaan dana, aset bahkan kekuasaan yang sesuai dengan tujuan pejabat publik yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan publik. Sedangkan Menurut Mohamad Hafiz Roslia, 2015 Integritas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena suatu pelayanan tidak maksimal, salah satunya disebabkan oleh pelayanan publik yang tidak memiliki integritas dan perilaku koruptif. Sementara itu ada beberapa hasil penelitian yang mengindikasikan adanya pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik, seperti hasil penelitian Jayanti dan Syamsir (2019), penelitian Rahmadani (2020), dan penelitian Yolanda and Syamsir

(2020). Serta banyak hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik. Febrina dan Syamsir (2020), Wahyuni dan Syamsir (2020), Putra dan Syamsir (2021), Tasi dan Syamsir (2020), Ferial dan Syamsir (2021), dan Rosmi dan Syamsir (2020), dimana dalam penelitiannya di beberapa instansi pemerintah menunjukkan adanya pengaruh integritas secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Menurut John Svioka (dalam Rambat Lupiyoadi 2006) mengungkapkan bahwa salah satu cara atau faktor menentukan tingkat keberhasilan kualitas pelayanan yaitu kedisiplinan perusahaan (instansi) dalam memberikan pelayanan. Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik juga dikemukakan oleh (Moenir 2016). Menurutnya, disiplin kerja pegawai adalah sesuatu yang diinginkan oleh semua pihak yaitu pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, sekarang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah masih belum baik, karena banyak hal yang harus diakui bahwa kinerja pemerintah masih kurang baik salah satu penyebabnya yaitu aparatur pemerintah yang tidak disiplin dan sering melanggar peraturan.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Asosiatif yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu perhitungan angka yang menggunakan analisis statistik. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian ini menggunakan variabel bebas adalah integritas (X1) dan disiplin kerja pegawai (X2) dan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik (Y).

Dalam penelitian ini pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan populasi yang diteliti dengan sampel penelitian sebanyak 63 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error level 2%. Teknik dalam mengumpulkan data penelitian ini dilakukan dengan membagikan angket kepada responden. Penelitian yang dilakukan menggunakan analisis uji regresi linear berganda yang dalam pengolahan data dengan penggunaan program SPSS versi 20.0.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil uji regresi secara parsial variabel integritas (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) maka hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 1. Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y**

Model Summary <sup>b</sup>						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.380 <sup>a</sup>	.145	.131	1.841	1.547	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 1. di atas dapat dipahami bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,131, artinya besarnya pengaruh variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik pada dinas dukcapil kabupaten 50 kota sebesar 13,1%. Sisanya sebesar 86,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya untuk

memperkuat interpetasi bahwa pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik adalah signifikan dapat dilihat dari tabel anova (F) berikut ini:

**Tabel 2. Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y**  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.976	1	34.976	10.318	.002 <sup>a</sup>
	Residual	206. 770	61	3.390		
	Total	241.746	62			

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2020*

Berdasarkan tabel 2. di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Akabupaten 50 Kota adalah sebesar 0,002, artinya signifikansi uji nilainya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel integritas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

Hasil uji regresi secara parsial variabel integritas (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) maka hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 3. Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.265	1.693	1.575

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 3. di atas dapat dipahami bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,265, artinya besarnya pengaruh variabel disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota sebesar 26,5%. Sisanya sebesar 73,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya untuk memperkuat interpetasi bahwa pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik adalah signifikan dapat dilihat dari tabel anova (F) berikut ini :

**Tabel 4. Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y**  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.960	1	66.960	23.369	.000 <sup>a</sup>
	Residual	174.786	61	2.865		
	Total	241.746	62			

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota adalah sebesar 0,000, artinya signifikansi uji nilainya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

**Tabel 5. Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.253	1.707	1.578

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dipahami bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,253, artinya besarnya pengaruh variabel integritas dan Disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota sebesar 25,3%. Sisanya sebesar 74,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya untuk melihat terdapat signifikansi anatara variabel integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari tabel anova (F) berikut ini :

**Tabel 6 Hasil ANOVA Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.973	2	33.487	11.496	.000 <sup>a</sup>
	Residual	174.773	60	2.913		
	Total	241.746	62			

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota adalah sebesar 0,000, artinya signifikansi uji nilainya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

#### ***Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik***

Integritas dalam penelitian ini dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu, kejujuran, konsisten, komitmen, dan bertanggung jawab terbukti terdapat pengaruh yang signifikan (positif) terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Hal ini dapat kita lihat dari hasil pengujian hipotesis yang menggunakan program SPSS versi 20.0 menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sehingga

variabel integritas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan angka signifikansi 0,002. Dari hasil pengolahan data menunjukkan nilai *R Square* 0,145 dan nilai *Adjusted R Square* 0,131. Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa variabel integritas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota adalah sebesar 13,1% sementara 86,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dalam penelitian ini tidak diteliti.

Integritas adalah suatu kondisi individu yang dapat menerima dan bertanggung jawab atas niat, komitmen, perasaan serta perilakunya, sehingga mereka mengakui keadaannya kepada pihak lain. Seorang pegawai yang memiliki integritas akan dapat memahami apa yang menjadi haknya dan dipatuhinya sesuai dengan peraturan yang ada pada instansi tersebut.

Jadi sebagai organisasi pelayanan publik dituntut untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang jujur, konsisten, amanah, komitmen, dan bertanggung jawab karena integritas tersebut sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena tidak maksimalnya suatu pelayanan disebabkan oleh pelayanan publik yang tidak berintegritas dan koruptif, (Mohammad Hafiz Roslia, 2015).

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan Rahmadani (2020), Jayanti dan Syamsir (2019), penelitian Yolanda dan Syamsir (2020), Rosmi dan Syamsir (2020), Wahyuni dan Syamsir (2020), Ferial dan Syamsir (2021), Febrina dan Syamsir (2020), Putra dan Syamsir (2021), dan Tasi dan Syamsir (2020), yang menunjukkan adanya pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian Gusmandini dan Syamsir pada tahun 2020 juga menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara integritas dengan kualitas pelayanan publik. Maka semakin baik dan tinggi integritas pegawai, maka semakin baik dan tinggi pelayanan publiknya karena integritas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena suatu pelayanan tidak maksimal, salah satunya disebabkan oleh pelayanan publik yang tidak memiliki integritas.

### ***Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik***

Pengaruh disiplin kerja yang dijabarkan ke dalam tiga indikator yaitu disiplin peraturan, disiplin waktu, dan disiplin tanggung jawab terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil 50 Kota. Dilihat dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan signifikansi 0,000 artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil uji tersebut menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,277 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,265 menunjukkan kekuatan variabel disiplinkerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota sebanyak 26,5% dan sisanya 73,5% dapat dipengaruhi oleh aspek-aspek lain yang tidak diteliti oleh peneliti pada penelitian ini.

Disiplin kerja pegawai merupakan sesuatu yang diinginkan oleh semua pihak yaitu pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dari teori tersebut dapat diketahui bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Disiplin kerja pegawai yang baik dilihat dari ketepatan waktu, konsisten, dan ketaatan terhadap seluruh peraturan yang berlaku diperusahaan atau instansi. Untuk itu pegawai dituntut memiliki disiplin yang tinggi agar dapat memenuhi dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.



Sementara itu, aspek yang menentukan tingkat keberhasilan kualitas pelayanan ialah disiplin perusahaan dalam pemberian pelayanan. Dari teori ini, disiplin kerja tidak hanya taat dan patuh pada aturan tetapi melibatkan komitmen pada diri sendiri atau komitmen terhadap organisasi.

Hasil penelitian ini didorong dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Agustina Luhung Nyagun pada tahun 2017 yang menghasikan variabel disiplin pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil yang sama juga ditunjukkan pada hasil penelitian Billy Johan pada tahun 2017 dimana hasil penelitiannya yaitu variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan dengan variabel kualitas pelayanan publik.

## Simpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *pertama*, pengaruh integritas (X1) terhadap kualitas pelayanan publik mempunyai nilai *Adjust R Square* sebesar 0,131 sehingga kontribusi integritas terhadap kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Dukcapil di 50 kota sebesar 13,1%. Pada angka signifikansi parsial pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan Dukcapil Kabupaten 50 Kota adalah 0,002, hal ini dilihat dari nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. *Kedua*, pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan publik memiliki nilai *Adjust R Square* sebesar 0,265 sehingga kontribusi disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 26,5%. Pada angka signifikansi parsial pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan Dukcapil Kabupaten 50 kota adalah 0,000, dimana hasil nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. *Ketiga*, pengaruh integritas (X1) dan disiplin pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan publik memiliki nilai *Adjust R Square* sebesar 0,253 sehingga kontribusi integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 25,3%. Pada angka signifikansi parsial, pengaruh integritas pegawai dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan Dukcapil Kabupaten 50 kota adalah 0,000, hal tersebut membuktikan bahwa signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## Referensi

- Astutik, M. (2016). "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang". *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, Vol. 2 No. 2.
- Barata, A. A. (2003). "Elex Media Kompetindo dan Kepercayaan Terhadap Pimpinan Dalam Peningkatan Kualitas SDM". *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: ISSN 2302-9791 Vol. 2 No 1, 286.
- Dariansyah, D. (2018). "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kharamt Jati". *Jurnal SOSIO E-kons*, vol 10 No.2.
- Edy, S. (2016). *Manajemn Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Eka Putra, Anton Sarni and Syamsir. (2021). The Effect of Competence, Integrity, and Emotional Intelligence on Work Performance. *Asian Journal of Law and*

- Governance*, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 76-84, apr. 2021. ISSN 2710-5849. <http://myjms.mohe.gov.my/index.php/ajlg/article/view/12915>
- Febrina, Dita and Syamsir, S. (2020). The Influence of Integrity and Commitment Organizational on Employee Performance. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*. March 2020, Volume 7, Issue 1. pp. 799-805. Retrived from [http://www.ijrar.org/viewfull.php?p\\_id=IJRAR2001822](http://www.ijrar.org/viewfull.php?p_id=IJRAR2001822); and <http://repository.unp.ac.id/id/eprint/26941>
- Ferial, Ratu Mira and Syamsir. (2021). The Influence of Integrity on Employee Performance. *Asian Journal of Behavioural Sciences*, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 97-104, apr. 2021. ISSN 2710-5865. <http://myjms.mohe.gov.my/index.php/ajbs/article/view/12911>.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS) Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusmadini. (2020). “Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang”. *jurnal kajian sosiologi dan pendidikan* Vol.3 No.1, 95-101.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harmaily, B. (2019). “Analysis of the influence of Competence, Integrity and Organizational Culture on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intermediary Variable”. *Journal of Chemical Information and Modeling* , 53 (9) 1689-1699.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Politik: untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jamess E.Bartlett, I. J. (2001). "Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research". *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, Vol. 19, No. 1, 43-47.
- Johan, b. (2017). “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur”. *pemerintahan integratif vol.5 no.2*, 258-264.
- Karumaruddin Sellang, J. A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Bandung: Penerbit Qiara Media.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Ketiga* . Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* . Bandung: Rodadakarya Remaja .
- Masitah. (2012). “Uji Validitas Konstruk Pada Alat Ukur Integritas Dengan Metode Confirmatory Factor Analysis”. *Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia*, 1(3).
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. (2016). *manajemen pelayanan umum di indonesia*. jakarta: Bumi aksara.
- Mohamad Hafiz Roslia, M. A. (2015). Integrity Systems in Malaysian Public Sector: An Empirical Finding. *28 (1) 260–265*, [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01109-0](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01109-0). Diakses pada tanggal 5 Maret 2021.
- Rambat, L. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.

- Rosmi and Syamsir. (2020). The Influence of Integrity and Work Experience on Employee Performance. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 7 (1). pp. 789-794. ISSN Online: 2348-1269, Print: 2349-5138
- Syamsir, S. And Muhamad Ali Embi. (2020). Integrity Development Through PSM For Corruption Prevention Among Public Servant. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, Vol. 24, Issue 08, 2020. Pp. 1437-1448. Retrived From: <https://www.psychosocial.com/article/PR280157/16410/>; and <http://repository.unp.ac.id/id/eprint/26927>.
- Tasi, Riri and Syamsir, S. (2020). The Influence of Integrity and Loyalty on Employee Performance. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*. March 2020, Volume 7, Issue 1. pp. 774-779. Retrived from [http://www.ijrar.org/viewfull.php?p\\_id=IJRAR2001817](http://www.ijrar.org/viewfull.php?p_id=IJRAR2001817);and <http://repository.unp.ac.id/eprint/27258>
- Wahyuni, Rahma Sri and Syamsir, S. (2020). The Influence of Integrity and Human Resource Management towards Employee Performance. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*. March 2020, Volume 7, Issue 1. pp. 780-785. Retrived from [http://www.ijrar.org/viewfull.php?p\\_id=IJRAR2001818](http://www.ijrar.org/viewfull.php?p_id=IJRAR2001818); and <http://repository.unp.ac.id/id/eprint/26939>
- Yolanda, Nadya Meidisyah and Syamsir. (2020). The Effect of Integrity on the Performance of Civil Servants in the Regional Apparatus Organization (OPD) of the Padang City Service. *Perspective Journal: Journal of Sociology and Education Studies* Vol.3No.1.