

Laporan Hasil Penelitian

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN PERIJINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TOBASAMOSIR**

Oleh :

**Dr. Timbul Sianaga, SE., MSA
Tatar Sitorus**



**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
MEDAN
2019**

PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir

Jenis Penelitian : Terapan

Ketua Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dr Timbul Sinaga, S.E., MSA.
- b. NIDN : 0113076201
- c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Golongan/Pangkat : IVA /Pembina
- f. Program Studi : Magister Manajemen

Anggota Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Tatar Sitorus
- b. NPM : 1810102096

-
- Lama Penelitian : 4 Bulan (Nopember 2018 s/d Maret 2019)
 - Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir
 - Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah)
 - Sumber Biaya Penelitian : LPPM Universitas HKBP Nommensen

Medan, April 2019

Mengetahui,
Direktur Pascasarjana



Dr. Pantas H. Silaban, SE.,M.Si

Ketua Peneliti



Dr Timbul Sinaga, SE.,M.SA

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kompetensi dan disiplin terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir secara parsial maupun secara simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur sipil negara (ASN) yang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir yang berjumlah 23 orang, seluruh pupulasi tersebut dijadikan jadi sampel dalam penelitian ini. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas, data diolah dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir sementara disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir. Secara serempak variabel kompetensi dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Kata kunci :Kualitas Layanan, Kompetensi, Disiplin, Publik, ASN.

DAFTAR ISI

	Halama n
Lembar Pengesahan	
Abstrak	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tianjauan Pustaka	7
2.1.1. Teori Tentang Kompetensi.....	7
2.1.1. Teori Tentang disiplin.....	21
2.1.1. Teori Tentang Kualitas layanan	28
2.2. Kerangka Berpikir.....	33
2.3. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2. Rancangan Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5. Indentifikasi Variabel Penelitian.....	38
3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
3.7. Metode Analisis Data.....	45

3.8. Uji Asumsi Klasik	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.2. Penjelasan Atas Variabel Penelitian.....	59
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	64
4.2. Pembahasan	68
4.2.1. Koefisien Determinasi.....	68
4.2.2. Uji Parsial (Uji t).....	69
4.2.3. Uji Serempak(Uji t).....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1.	Rekapitulasi Absensi Pegawai PUPR Taput.....	6
3.1.	Skala Pengukuran Likert's	37
3.2.	Defenisi Operasionalisasi Variabel	39
3.3.	Hasil uji validitas Kompetensi	41
3.4.	Hasil uji validitas Disiplin.....	42
3.5.	Hasil uji validitas Kualitas Layanan	43
3.6.	Hasil Uji Reliabilitas	45
4.1.	Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	55
4.2.	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	56
4.3.	Karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja.....	58
4.4.	Penjelasan responden atas variabel kompetensi.....	59
4.5.	Penjelasan responden atas variabel Disiplin	61
4.6.	Penjelasan responden atas variabel Kualitas Layanan	63
4.7.	Hasil uji multikolinierisitas	66
4.8.	Koefisien Determinasi	68
4.9.	Uji Parsial (Uji t)	70
4.10.	Uji Simultan (Uji F)	73

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka	34
4.1.	Struktur Organisasi	54
4.2.	Usia Responden	56
4.3.	Pendidikan Responden	57
4.4.	Masa Kerja Responden	58
4.5.	Hasil uji Normalitas histogram	64
4.6.	Hasil uji Normalitas P-P Plot	65
4.7.	Hasil uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Daftar Kuesioner Penelitian.....	78
2.	Hasil Uji Statistik	80
3.	Tabulasi Jawaban Responden.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Aparatur sipil negara disetiap instansi diharapkan mampu memberikan kinerja yang tinggi agar pelayanan terhadap masyarakat (pelayanan publik) dapat berjalan dengan baik, kinerja yang buruk dari tiap aparatur sipil negara akan tercermin dalam bentuk pelayanan yang buruk kepada masyarakat untuk itulah kajian atau pembahasan tentang kinerja aparatur sipil negara belakangan ini semakin marak.

Kompetensi aparatur sipil Negara (ASN) menjadi salah satu perhatian pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga pemerintah melakukan berbagai program yang dianggap dapat meningkatkan kompetensi aparatur sipil Negara (ASN) mulai dari perbaikan program seleksi aparatur sipil Negara (ASN) dan juga pengadaan berbagai pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi aparatur sipil Negara (ASN).

Aparatur sipil Negara (ASN) yang memiliki kompetensi yang tinggi di setiap instansi tentunya akan menghasilkan kinerja yang tinggi dan sebaliknya juga kompetensi aparatur sipil Negara (ASN) yang rendah akan mengakibatkan kinerja aparatur sipil Negara (ASN) rendah hal ini termasuk kinerja dalam memberilak pelayanan kepada publik,

Masalah kompetensi yang masih kurang terjadi juga pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten Tobasa saat

ini dan pada saat ini beberapa Aparatur sipil Negara yang ditempatkan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya menguasai ruang lingkup pekerjaan, hal ini tentu menunjukkan masih ada masalah yang dapat mengganggu pencapaian pelayanan publik yang baik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten Tobasamosir.

Dari segi pendidikan ASN di DPMPTSP Tobasamosir sudah tergolong memiliki kualifikasi pendidikan yang tinggi dimana seluruh ASN sudah sarjana dan ada yang sudah S2 sebanyak 3 orang seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Kualifikasi Pendidikan ASN DPMPTSP

Kualifikasi Pendidikan	Jumlah
Sarjana (S1)	20 orang
Magister (S2)	3 orang

Sumber: Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten Tobasa(2020)

Pendidikan yang sudah cukup tinggi tersebut belum secara maksimal mampu meningkatkan kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten Tobasa. Walaupun pendidikan para ASN sudah cukup tinggi namun pada kenyataannya diantara mereka masih ada yang tidak menguasai ruang lingkup pekerjaannya.

Disiplin di dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dari segi jam kerja pada kenyataannya masih kurang disiplin dimana masih banyak pegawai yang sering terlambat namun keterlambatan tersebut tidak

pernah tercatat dalam berkas karena model pencatatan kehadiran yang masih manual.

Ketidakhadiran pegawai dalam mengikuti apel menjadi salah satu fakta bahwa Aparatur sipil negagara di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu masih kurang disiplin seperti pada tgl 15 Agustus 2019 BKD Kabupaten Tobasa menyurati Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu tentang pegawai yang tidak mengikuti apel gabungan dimana dalam lampiran surat tersebut terdapat 6 orang ASN yang memiliki absen saat mengikuti apel gabungan mulai dari bulan januari sampai juni 2019 dengan jumlah absen yang berbeda beda mulai dari 1 kali sampai 6 kali absen mengikuti apel gabungan.

Jam pulang kerja sudah ditetapkan sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku namun pada kenyataannya ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu sering pulang sebelum jam pulang kerja tiba, situasi ini secara administratif tidak tercatat karena sampai saat ini mesin pencatat kehadiran pegawai (*fingel print*) belum tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten Tobasa.

Kedisiplin pegawai yang masih kurang di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu juga terlihat dari pengurusan ijin sering ditunda oleh ASN misalnya menunda nunda survey lapangan pengurusan ijin yang tentunya hal ini mengakibatkan lambatnya pengurusan ijin sehingga mengakibatkan kekecewaan masyarakat penerima layanan.

Kualitas layanan yang masih rendah dalam Dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dapat ditunjukkan dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kepada setiap masyarakat yang memohon ijin Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten tobasa demana sampai sekarang selalu ada masyarakat yang memberikan tanggapan yang negative terhadap ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu kabupaten Tobasamosir.

Dari latar belakang penomena diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian belakang maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir?
2. Bagaimana pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir?

3. Bagaimana pengaruh kompetensi dan disiplin pegawai secara serempak terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan disiplin pegawai secara serempak terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

1.4. Manfaat Penelitian.

1. Bagi Peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan pengetahuan yang dimiliki akan bertambah luas terutama mengenai kompetensi, disiplin ASN dan kualitas layanan publik.
2. Bagi pimpinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir menjadi bahan dalam peningkatan kualitas layanan publik

3. Bagi program pascasarjana Universitas HKBP Nommensen, merupakan tambahan kekayaan ilmiah berupa hasil penelitian studi kasus untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan dikemudian hari.
4. Bagi Peneliti berikutnya, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya, terutama mengenai kompetensi, disiplin pegawai dan kualitas layanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori tentang Kompetensi

2.1.1.1. Pengertian Kompetensi

Dalam Wardah (2007), Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka menghasilkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

Menurut Boulter level kompetensi adalah sebagai berikut: *Skill, Knowledge, Self concept, Self Image, Trait dan Motive*. *Skill* atau keterampilan adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik. *Knowledge* adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus. *Social role* adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai diri). *Self image* adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan identitas.

Kompetensi *skill* dan *knowledge* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relative berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.

Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan motif kompetensi dan *trait* berada pada kepribadian seseorang, sehingga cukup sulit dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi.

Konsep kompetensi harus ada “Kriteria Pembanding” (*Criterion Reference*) untuk membuktikan bahwa elemen kompetensi mempengaruhi baik atau buruknya kinerja seseorang. Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang ada hubungan sebab-akibat dengan prestasi kerja yang luar biasa atau dengan efektivitas kerja dan Dave Ulrich mengemukakan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan atau kemampuan individu yang diperagakan (Hutapea, 2008).

Sementara itu, dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 Tanggal 21 Nopember 2003 ditentukan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif, dan efisien.

Menurut Boyatzis, Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan sedangkan Woodruffe, membedakan *Competence* dan

Competency, Competence diartikan sebagai konsep yang berhubungan dengan pekerjaan, yaitu menunjukkan wilayah kerja dimana orang dapat menjadi kompeten atau unggul sedangkan *Competency* merupakan konsep dasar yang berhubungan dengan orang, yaitu menunjukkan dimensi perilaku yang melandasi prestasi unggul.

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatan, sehingga tugas dan jabatan dilakukan secara profesional, efektif dan efisien (Departemen Kesehatan, 2008), Secara umum kompetensi lebih menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta diperagakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dalam pekerjaannya (Hutapea, 2008).

Faktor-faktor yang mendukung standar kompetensi adalah:

- a. Pengetahuan dan keterampilan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja.
- b. Kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.
- c. Standar kompetensi tidak berarti bila hanya terdiri dari kemampuan menyelesaikan tugas/pekerjaan saja, tetapi dilandasi pula dengan bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan.

Dengan demikian standar kompetensi merupakan rumusan tentang kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan/tugas yang

didasari atas pengetahuan, keterampilan, yang didukung sikap kerja dan penerapannya sesuai unjuk kerja yang dipersyaratkan.

Berdasarkan definisi kompetensi di atas, komponen-komponen atau karakteristik yang membentuk sebuah kompetensi menurut Spencer & Spencer (1993) adalah :

1. *Motives*, yaitu konsistensi berpikir mengenai sesuatu yang diinginkan atau dikehendaki oleh seseorang, sehingga menyebabkan suatu kejadian. Motif tingkah laku seperti mengendalikan, mengarahkan, membimbing, memilih untuk menghadapi kejadian atau tujuan tertentu.
2. *Traits*, yaitu karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten terhadap informasi atau situasi tertentu.
3. *Self Concept*, yaitu sikap, nilai, atau imajinasi seseorang.
4. *Knowledge*, informasi seseorang dalam lingkup tertentu. Komponen kompetensi ini sangat kompleks. Nilai dari *knowledge test*, sering gagal untuk memprediksi kinerja karena terjadi kegagalan dalam mengukur pengetahuan dan kemampuan sesungguhnya yang diperlakukan dalam pekerjaan.
5. *Skills*, yaitu kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas fisik atau mental tertentu.

Komponen kompetensi *motives* dan *traits* disebut *hidden competency* karena sulit untuk dikembangkan dan sulit mengukurnya. Komponen kompetensi *knowledge* dan *skills* disebut *visible competency* yang cenderung terlihat, mudah

dikembangkan dan mudah mengukurnya. Sedangkan komponen kompetensi *self concept* berada di antara kedua kriteria kompetensi tersebut.

Menurut Watson Wyatt dalam Ruky (2003) *competency* merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya.

Dari lima komponen kompetensi di atas, dapat dilihat bahwa Watson Wyatt menggunakan istilah *knowledges*, *skills*, dan *attitudes* atau *KSA* untuk konsep kompetensi. Pada umumnya perusahaan-perusahaan besar di Indonesia mengadopsi *KSA* ini dalam usaha mereka menerapkan konsep kompetensi di perusahaannya. Konsep kompetensi diterapkan dalam berbagai aspek dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Awalnya kompetensi dimanfaatkan dalam bidang pelatihan dan pengembangan (*Competency Based Training*), rekrutmen dan seleksi (*Competency Based Recruitmen and Selection*) dan sistem remunerasi (*Competency Based Payment*). Kemudian terakhir kompetensi diintegrasikan ke dalam konsep *Competency Based Human Resource Management (CBHRM)* (Ruky, 2003) Melalui *CBHRM*, kompetensi pegawai akan terdokumentasikan dengan baik dan dapat dilakukan pengembangan searah dengan pengembangan kompetensi utama (*core competencies*) organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Dengan demikian, dengan mudah dapat diidentifikasi kebutuhan kompetensi pegawai, sehingga arah kebijakan pengembangan pegawai dapat ditentukan.

Berbagai perusahaan besar di dunia menggunakan konsep kompetensi (Ruky, 2003) dengan alasan sebagai berikut:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai
2. Alat seleksi karyawan
3. Memaksimalkan produktivitas
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan
6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Kompetensi adalah spesifikasi dari pengetahuan dan keterampilan serta penerapan dari pengetahuan dan keterampilan tersebut dalam suatu pekerjaan atau perusahaan atau lintas industri, sesuai dengan standar kinerja yang disyaratkan. Kompetensi adalah rumusan kewenangan berdasarkan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang diakui secara resmi oleh lembaga yang berwenang, yang ditinjau secara berkala. Standar kompetensi adalah bakuan kemampuan minimal. Bakuan tersebut memuat pernyataan yang menguraikan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang harus dimiliki saat bekerja serta penerapannya, sesuai dengan standar yang ditetapkan lapangan pekerjaan (Meylin, 2008).

Pendidikan dan Pelatihan berdasarkan kompetensi merupakan spesifikasi dari pengetahuan dan keterampilan serta penerapan dari pengetahuan dan keterampilan tersebut dalam suatu pekerjaan atau perusahaan atau lintas industri, sesuai dengan standar kinerja yang disyaratkan. Standar Kompetensi adalah pernyataan mengenai pelaksanaan tugas atau pekerjaan di tempat kerja yang digambarkan dalam bentuk hasil :

1. Apa yang diharapkan dapat dilakukan oleh pekerja
2. Tingkat kesempurnaan pelaksanaan kerja yang diharapkan dari pekerja.
3. Bagaimana menilai bahwa kemampuan pekerja telah berada pada tingkat yang diharapkan

Dengan dikuasainya kompetensi oleh seseorang, maka orang tersebut mampu:

1. Mengerjakan suatu tugas/pekerjaan.
2. Mengorganisasikannya agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan.
3. Menyelesaikan masalah yang ada dan apa yang harus dilakukan, bilamana terjadi sesuatu keadaan yang berbeda dengan rencana semula.
4. Menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dengan kondisi yang berbeda.

Bidang kompetensi tersebut dapat merupakan bentuk keterampilan yang sangat mendukung keberhasilan seorang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Arief Rachman, dalam makalahnya yang berjudul: Makna Nilai-Nilai Moral dan Etika Bagi Profesional Kesehatan menyatakan bahwa untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat, seseorang tenaga kesehatan harus mempunyai 7 (tujuh) kompetensi andalan, yaitu: manajemen diri sendiri, keinginan untuk berprestasi, keterampilan hubungan antar manusia, keterampilan melayani, keterampilan teknis profesionalisme, keterampilan manajerial dan mempunyai wawasan berpikir global.

Menurut Raymond J. Stone (2002) bahwa *competency profiling is a job analysis method that focuses on the skills and behaviours needed to successfully perform a job* (suatu metode analisis jabatan yang menitikberatkan pada keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik).

Lebih lanjut Raymond berpendapat bahwa model kompetensi memiliki tiga elemen kunci, yaitu :

1. *Underlying Characteristics*, kompetensi merupakan bagian integral dari kepribadian seseorang.
2. *Causality*, kompetensi dapat memprediksi perilaku dan kinerja.
3. *Performance*, kompetensi memprediksi secara nyata dan efektif (dalam hal ini minimal dapat diterima) atau kinerja superior yang terukur sesuai dengan kriteria spesifik atau standar. Berhasil tidaknya kinerja seseorang tergantung dari kompetensi yang dimilikinya, apakah sesuai atau *matching* dengan kompetensi yang menjadi persyaratan minimal dari jabatan yang dipangkunya.

Kompetensi dasar dapat dianalogikan dengan *threshold competency* (Spencer & Spencer, 1993) Kompetensi ini wajib dimiliki oleh setiap pejabat struktural. Kompetensi dasar untuk Pejabat Struktural Eselon II, III, dan Eselon IV terdiri atas 5 (lima) kompetensi meliputi, integritas, kepemimpinan, perencanaan dan pengorganisasian, kerjasama, serta fleksibilitas. Kompetensi dasar, oleh Ruky (2003) disebut kompetensi inti (*core competencies*) yaitu kelompok kompetensi yang berlaku/harus dimiliki oleh semua orang dalam organisasi. Contoh kelompok *core competency* menurut Ruky (2003) seperti:

terfokus pada pelanggan, kesadaran bisnis, manajemen perubahan, orientasi pada prestasi/output, komunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan, mengembangkan orang lain, berpikir analitis, dan pemecahan masalah.

Menurut Suyanto dan Djihad H. dalam Akhmad Sudrajat (2007), mengemukakan bahwa kompetensi professional merupakan kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang meliputi: (a) konsep, struktur, dan metoda keilmuan/ teknologi/ seni yang menaungi/koheren dengan materi ajar; (b) materi ajar yang ada dalam kurikulum sekolah; (c) hubungan konsep antar mata pelajaran terkait; (d) penerapan konsep-konsep keilmuan dalam kehidupan sehari-hari; dan (e) kompetensi secara professional dalam konteks global dan dengan tetap melestarikan nilai dan budaya nasional.

Kompetensi guru merupakan ukuran yang diterapkan atau dipersyaratkan dalam bentuk penguasaan pengetahuan dan perilaku perbuatan bagi seorang guru agar berkecakupan menduduki jabatan fungsional sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi, dan jenjang pendidikan dengan tujuan mendapatkan jaminan kualitas diri dalam meningkatkan kualitas proses pembelajaran. Lebih lanjut manfaat dari kompetensi guru, adalah: (1) menjadi tolok ukur dibidang pendidikan dalam rangka pembinaan, peningkatan kualitas dan penjenjangan karier guru, (2) meningkatkan kinerja guru dalam bentuk kreativitas, inovasi, keterampilan, kemandirian, dan tanggung jawab sesuai dengan jabatan profesinya (Depdiknas, 2003)

Kompetensi bidang adalah kompetensi yang diperlukan oleh setiap pejabat struktural sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 ditentukan bahwa kompetensi bidang dipilih dari 33 (tiga puluh tiga) kompetensi yang tersedia dalam kamus kompetensi jabatan sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan jumlah antara 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh) kompetensi.

Kompetensi bidang atau *differentiating competencies* (Spencer & Spencer, 1993) atau *specific job competencies* (Ruky, 2003) merupakan karakteristik pribadi yang spesifik dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan serta pengetahuan dan keterampilan yang relevan yang lebih bersifat teknis. Seseorang yang tidak berhasil melaksanakan tugas pekerjaan, bukanlah berarti ia tidak memiliki kompetensi, tetapi mungkin saja karena yang bersangkutan memiliki kompetensi yang tidak sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini sering kita jumpai di lingkungan instansi pemerintah bahwa seorang pegawai memiliki kompetensi yang tidak sesuai dengan persyaratan kompetensi minimal yang dituntut oleh jabatannya. Pada hakikatnya tidak ada orang atau PNS yang sama sekali tidak memiliki kompetensi.

Kesesuaian antara persyaratan jabatan dengan pemegang jabatan sangat signifikan mempengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dan kepuasan kerja PNS yang bersangkutan. Untuk mengetahui seberapa jauh kesesuaian (*matching*) antara kompetensi jabatan dengan kompetensi individu (pemegang jabatan), dilakukan melalui proses pengukuran kompetensi.

Pengukuran kompetensi adalah proses membandingkan antara kompetensi jabatan yang dipersyaratkan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai atau pemegang jabatan (Keputusan Kepala BKN Nomor 46A Tahun 2003).

Pengukuran kompetensi ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang dapat dijadikan bukti yang menunjukkan apakah pemegang jabatan memenuhi atau tidak memenuhi kompetensi minimal yang dipersyaratkan untuk melaksanakan tugas jabatannya.

Keberhasilan menyesuaikan atau menyelaraskan antara kompetensi jabatan yang dipersyaratkan dengan kompetensi pegawai atau pemegang jabatan tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut:

1. Pengukuran kompetensi individu yang akurat
2. Model kompetensi jabatan
3. Metode pengukuran kompetensi

Pengukuran kompetensi dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Menurut Spencer & Spencer metode pengukuran meliputi *Behavioral Event Interviews (BEI)*, *Tests*, *Assessment Centers*, *Biodata*, dan *Ratings*.

2.1.1.2. Metode Pengukuran Kompetensi

Menurut Kusumastuti (2004) terdapat beberapa metode dan alat ukur yang digunakan dalam pengukuran kompetensi seperti Referensi dari professional. *Assessment Center*, Psikotes, *Graphology/Astrology/phrenology*, Wawancara

Perilaku (*Behavioral Event Interview/ Competency Based Interview*), *Self Assessment*, Panel, Penilaian 360o, Kuesioner Ordinal/Likert, dan Biodata (*Life History Assessment*)

Diantara metode dan alat ukur tersebut *Assessment Center* merupakan metode yang terjamin dari segi objektivitas, validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya metode Wawancara Perilaku (*Competency Based Interview*) dan Kuesioner.

1. *Assessment Center*

Menurut Prihadi (2004) Karakteristik utama *assessment center* adalah sebagai berikut: menggunakan kombinasi beberapa jenis teknik dan metoda *assessment*, dilakukan berdasarkan suatu acuan tertentu yang bersifat multi kriteria, keterlibatan sejumlah assessor dalam sebuah proses *assessment*, informasi dan data yang diperoleh diintegrasikan sedemikian rupa sehingga tersusun suatu kesimpulan berupa rekomendasi sebagai hasil program *assessment center*.

2. *Wawancara perilaku (Competency Based Interview)*

Wawancara perilaku (*Behavioral Event Interview/ Competency Based Interview*) adalah teknik wawancara yang ditujukan untuk menggali informasi tentang kompetensi seorang pegawai yang didasarkan pada perilaku nyata dari pegawai tersebut, Prinsip dasar dalam wawancara dengan metode CBI ini adalah untuk mengetahui apa yang sebenarnya dilakukan orang dalam situasi kritis yang mereka hadapi, bukan apa yang mereka pikir atau mereka lakukan (Kusumastuti,2004)

Melalui metode ini, pewawancara mengajukan pertanyaan kepada pegawai yang diukur kompetensinya untuk mengidentifikasi dan menggambarkan situasi-situasi paling kritis yang telah dialaminya dalam bekerja seperti situasi atau jenis tugas apa yang dilakukan, siapa yang terlibat, apa yang dilakukan waktu itu, dan apa hasil yang dicapai. Diharapkan dari hasil wawancara ini dapat diketahui karakteristik dari pegawai tersebut yang sesungguhnya

Hasil wawancara merupakan informasi perilaku yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat kompetensi yang dimiliki oleh pegawai yang diukur kompetensinya, kemudian dibandingkan dengan tingkat kompetensi yang telah distandarkan menjadi Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) yang telah ditetapkan untuk suatu jabatan.

3. Kuesioner Kompetensi.

Metode kuesioner kompetensi sering juga disebut *self assessment* yang mendorong para pegawai untuk berpikir tentang dirinya sendiri menurut sudut pandang dimensi-dimensi kompetensi. Dengan alat ukur berupa kuesioner kompetensi ini dapat diungkapkan kekuatan-kekuatan dan keterbatasan-keterbatasan kompetensi seseorang dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Bentuk metode ini bersifat terbuka atau tertutup seperti Ordinal atau Likert yang berisi sekumpulan pernyataan yang harus dipilih oleh pegawai. Pernyataan disusun berdasarkan standar kompetensi jabatan yang telah ditetapkan. Kuesioner ini digunakan untuk menggali kompetensi apa saja, khusus untuk kuesioner Likert cocok untuk pegawai tertentu yang terbatas pemahamannya.

Metode dan alat ukur kuesioner kompetensi ini memiliki kelebihan dan kelemahannya. Kelebihan kuesioner kompetensi yaitu, cepat dan murah, kuesioner kompetensi dapat dikerjakan/diisi oleh pegawai dengan cepat dan tidak memerlukan biaya yang mahal, dapat digunakan untuk berbagai jenis pekerjaan, cenderung mengidentifikasi kebutuhan kompetensi, dan pegawai yang diukur dimungkinkan untuk memberi masukan. Sedangkan kelemahan kuesioner kompetensi yaitu, tidak dapat mengidentifikasi kompetensi-kompetensi yang belum terdeteksi dalam model/standar kompetensi jabatan yang telah ditetapkan, dan kuesioner ini sering berisi pertanyaan yang relatif sama kepada semua tingkatan/eselon, padahal hanya sedikit dari pertanyaan tersebut yang relevan dengan pekerjaan.

4. Psikotes

Dalam lingkungan psikologi dikenal adanya tes kepribadian, atau pengukuran sikap yang disebut dengan tes psikometri, tetapi dalam masyarakat awam tes semacam ini lebih dikenal dengan istilah psikotes. Menurut Kusumastuti dan Latief Sastranegara (2004) bahwa psikotes atau tes psikometri adalah suatu metode untuk mengukur perilaku seseorang guna menggali informasi tentang aspek kemampuan dalam hal kecerdasan, penyesuaian diri, dan sikap perilaku kerja. Proses menggali aspek-aspek intelektual atau kepribadian dalam tes psikometri akan mengungkapkan potensi individu dalam menguasai suatu kompetensi (Prihadi, 2004). Untuk mengukur kompetensi dari tugas pekerjaan yang spesifik diperlukan metode tambahan seperti analisis kasus dan presentasi

2.1.2. Teori Tentang Disiplin

2.1.2.1. Pengertian Disiplin

Disiplin menjadi faktor yang cukup dominan dalam mempengaruhi kinerja seseorang, untuk memahami arti dari disiplin maka Heidjrachman dan Husnan, (2002) mengungkapkan “Disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah” dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah”.

Disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga pegawai tersebut secara sukarela bekerja secara kooperatif dengan pegawai yang lainnya. Disiplin pegawai memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap pegawai yang tidak mau merubah sifat dan perilakunya.

Menurut Davis (2002) “Disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik”.

Disiplin itu sendiri diartikan sebagai kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil telah diatur secara jelas bahwa kewajiban yang

harus ditaati oleh setiap pegawai negeri sipil merupakan bentuk disiplin yang ditanamkan kepada setiap pegawai negeri sipil.

Menurut Handoko (2001) disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Ada dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu preventif dan korektif. Dalam pelaksanaan disiplin, untuk memperoleh hasil seperti yang diharapkan, maka pemimpin dalam usahanya perlu menggunakan pedoman tertentu sebagai landasan pelaksanaan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2001) pengertian disiplin kerja pegawai dipisahkan menjadi dua bentuk yaitu :

- a) Disiplin preventif, yaitu suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang ada dalam organisasi, jika system organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah dalam menegakkan disiplin kerja. Dengan cara preventif pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi. Pimpinan perusahaan mempunyai tanggungjawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja, serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Adapun hal-hal yang termasuk dalam kategori disiplin preventif adalah ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap fasilitas kantor, ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, serta etika dan motivasi kerja aparat/pegawai.

b) Disiplin korektif, yaitu suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk ditetapkan mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai yang melanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan prosedur yang seharusnya.

Dalam menjalankan disiplin, proses disiplin dapat dilukiskan dari lima sisi penting berikut :

1. Disiplin bagaikan air sungai yang terus mengalir dari gunung ke lembah dan terus membawa kesegaran dan membersihkan bagian sungai yang keruh.
2. Disiplin bagaikan mercusuar yang membuat nakhoda tetap siaga akan kondisi yang dihadapi dan tetap waspada menghadapi kenyataan hidup dan kerja.
3. Disiplin bagaikan dinamo yang menyimpan kekuatan/daya untuk menghidupkan mesin. Apabila kunci kontak dibuka, daya pun mengalir dan menghidupkan mesin yang mencipta daya dorong yang lebih besar lagi dan yang berjalan secara konsisten.
4. Disiplin bagaikan gas, rem, dan kemudi pada mobil yang mendorong, menghentikan, dan memberikan arah yang pasti.
5. Disiplin bagaikan wasit dan hakim yang mengarahkan pertandingan dan menetapkan skor benar-salah, untung-kalah.

Berdasarkan rangkaian teori diatas maka disiplin dapat diartikan sebagai suatu sikap ketaatan terhadap suatu aturan atau ketentuan yang berlaku dalam organisasi atas dasar adanya kesadaran dan keinsafan bukan karena adanya unsur paksaan, sehingga disiplin dapat dibentuk dalam dua bentuk yaitu (1) disiplin preventif dan (2) disiplin korektif.

2.1.2.2. Macam-macam disiplin kerja dan Pendisiplinan

Pendisiplinan adalah usaha untuk menanamkan nilai ataupun pemaksaan agar subjek memiliki kemampuan untuk menaati sebuah peraturan. Pendisiplinan bisa jadi menjadi istilah pengganti untuk hukuman ataupun instrumen hukuman dimana hal ini bisa dilakukan pada diri sendiri ataupun pada orang lain. Untuk mewujudkan Aparatur Negara yang demikian pemerintah melakukan berbagai upaya untuk menegakkan disiplin kerja di kalangan Pegawai Negeri Sipil. Hal ini dapat dibuktikan dengan lahirnya peraturan pemerintah no. 30 tahun 1980 tentang peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang isinya antara lain:

1. Hal-hal yang harus dilakukan oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (kewajiban)
2. Hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (larangan)
3. Hukuman yang dapat dijatuhkan kepada Pegawai Negeri Sipil yang tidak memenuhi kewajiban (hukuman disiplin)
4. Tata cara pemeriksaan penjatuhan dan penyampaian keputusan hukuman disiplin.
5. Badan pertimbangan kepegawaian.

Pengaturan tentang disiplin PNS selanjutnya disempurnakan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. PP 53 Th. 2010 ini diberlakukan mulai bulan Juni 2010, sehingga segala hal yang berhubungan dengan Disiplin PNS mengacu pada peraturan pemerintah ini. Jadi, bentuk disiplin bagi PNS adalah yang mengacu pada PP 53 Th. 2010 yang berisi 17 kewajiban dan 15 larangan, sebagai penyempurnaan atas 26 kewajiban dan 18 larangan sebagaimana kita pahami dulu dalam peraturan pemerintah sebelumnya (PP 30 Tahun 2010).

2.1.2.3. Fungsi Khusus Disiplin

Fungsi khusus disiplin dapat dijabarkan sebagai peranan penting dalam hidup. Karena, memunculkan dampak positif luar biasa yang dapat dirasakan dalam lingkungan bekerja. Terutama bagi seseorang pemimpin yang hendak memberikan contoh. Fungsi khusus dari disiplin dapat dijabarkan dalam tiga kisi penting berikut (Yakob Tomatala)

1. Meningkatkan kualitas karakter.

Kualitas karakter akan terlihat pada komitmen kepada Tuhan, organisasi, diri, orang lain, dan kerja. Puncak komitmen akan terlihat pada integritas diri yang tinggi dan tangguh.

2. Mendukung proses pengejawantahan kualitas karakter, sikap, dan kerja.

Di sini, kualitas sikap (komitmen dan integritas) ditunjang, didukung, dikembangkan, dan diwujudkan dalam kenyataan. Komitmen dan integritas akan terlihat dalam kinerja yang konsisten.

3. Memproduksi kualitas karakter dalam hidup yang ditandai oleh adanya karakter kuat dari setiap orang, termasuk pemimpin dan bawahan.

Pemimpin terbukti berdisiplin tinggi dalam sikap hidup dan kerja, dan hal yang akan mempengaruhi para bawahan untuk berdisiplin tinggi yang dijadikan model oleh bawahannya

Menurut Siswanto (2005: 292) secara khusus tujuan didiplin kerja pegawai, antara lain:

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik,
2. Pegawai dapat melaksanakan perintah dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasilkan produktifitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

2.1.3. Kualitas Layanan

2.1.3.1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani Purnama ,2006 : 19-20) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan , maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Gronroos (dalam Nursya'bani Purnama ,2006 : 20) menyatakan kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

2.1.3.2. Faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk

Kualitas yang secara keseluruhan diterima oleh konsumen dari pengalamannya akan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Tiga dimensi transportasi baru (kenyamanan, koneksi, dan kemudahan) yang ditambahkan ke lima dimensi SERVQUAL asli (jaminan, empati, reliability, responsiveness, dan tangibles).

Adapun faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk menurut Tjiptono (2004: 175) adalah:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.

Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah *inseparability* artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Kekurangan yang ada pada karyawan pemberi jasa dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa. Contohnya tidak terampil dalam melayani pelanggan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang intensitas dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal yang bisa mempengaruhinya adalah pelatihan yang kurang memadai, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari system pemberian jasa. Supaya dapat memberi jasa yang efektif perlu mendapat dukungan dari fungsi manajemen, peralatan, pelatihan keterampilan dan informasi.

4. Kesenjangan komunikasi

Bila terjadi kesenjangan dalam komunikasi maka akan timbul penilaian dan persepsi negatif terhadap jasa. Contohnya penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru pada para pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Tantangan bagi perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan khusus pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan sehubungan dengan pelayanan perusahaan kepada mereka.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Bila terlampau banyak yang menawarkan jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasilnya tidaklah optimal, kemungkinan timbul masalah seputar standar kualitas jasa.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek dapat berupa orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

2.1.3.2. Evaluasi Kualitas Jasa

Zeithalm (dalam Tjiptono 2005: 27) menyatakan bahwa adanya kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa antara lain:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang digunakan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.3.3. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur lain dari strategi pemasaran adalah pelayanan kepada pelanggan, biasanya produk-produk yang dipasarkan menyajikan beberapa jasa pelayanan. Komponen pelayanan ini biasanya merupakan sebagian kecil atau sebagian besar dari seluruh yang ditawarkan, pada hakekatnya pelayanan tersebut dapat berkisar dari semata-mata barang sampai kepada pelayanan jasa.

Menurut Sistaningrum (2002: 28-29), unsur-unsur pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Ketetapan waktu pelayanan

Hal-hal yang perlu diperhatikan disini adalah waktu tunggu pembeli dan waktu proses dalam melayani pembelian. Kecepatan kerja dari pelayanan toko, karyawan atau pihak yang terkait dalam penjualan sangat mempengaruhi.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan adalah hal-hal yang berkaitan dengan rehabilitasi pelayanan yang diupayakan bebas dari kesalahan-kesalahan. Dalam hal ini penjual harus memaksimalkan *performance service* dari setiap karyawan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Faktor ini merupakan faktor yang harus diperhatikan bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pembeli atau pelanggan eksternal seperti operator telepon, pengemudi, staf administrasi, kasir pramuniaga, dan sebagainya. Karyawan garis depan dapat membuat pembeli menjadi pelanggan dengan mempertahankan faktor ini.

4. Tanggung jawab

Faktor ini menuntut kecekatan setiap karyawan dalam pelayanan yang berorientasi pada problem solving. Setiap keluhan atau komplain dari pelanggan dicarikan solusinya.

5. Kelengkapan

Kelengkapan menyangkup lingkup pelayanan dan ketersediaan saran pendukung serta pelayanan komplementasi lainnya. Untuk usaha toko, faktor interior *display*, *window display*, jenis *display* yang lain seperti penggunaan fasilitas seperti AC, pernik-pernik aksesoris, serta *back ground* masuk dapat membuat pengunjung betah ditoko tersebut yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan barang.

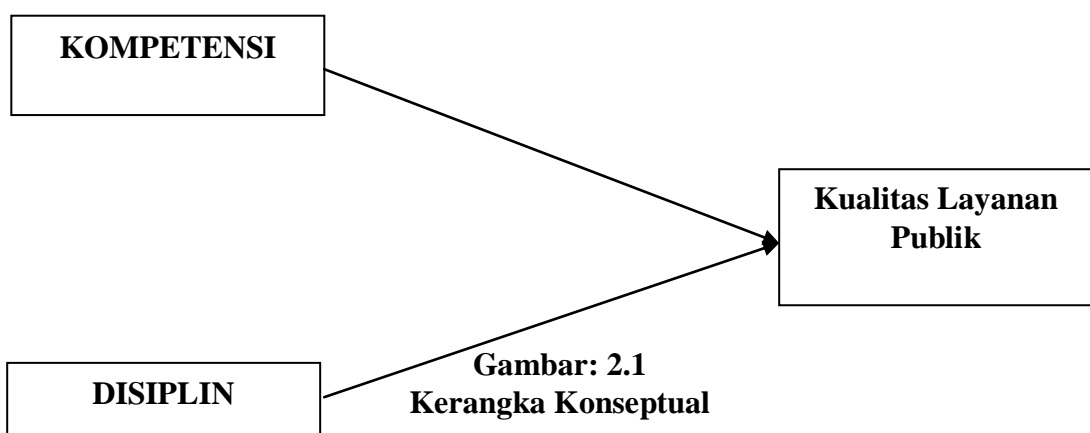
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribusi pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungannya, ruang tunggu, dan sebagainya.

2.2. Kerangka Konseptual

Kualitas layanan yang baik yang menjadi salah satu fokus pemerintah harus dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur yang dapat meningkatkan dan menurunkan kualitas layanan public tersebut dari unsur pemberi layanan tersebut maka kompetensi pemberi layanan tersebut harus menjadi perhatian pemerintah karena peningkatan kompetensi ASN atau pemberi layanan akan sangat menentukan kualitas layanan publik itu sendiri begitu juga tingkat disiplin ASN yang baik akan ikut meningkatkan kualitas layanan public.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar: 2.1
Kerangka Konseptual

2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

4. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.
5. Disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.
6. Kompetensi dan disiplin pegawai secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir, sementgara waktu pelaksanaan penelitian ini direncanakan dilakukan selama 5 bulan yaitu mulai bulan Oktober 2019 sampai dengan Februari 2020

3.2.Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data.

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, yaitu merupakan penelitian terhadap masalah – masalah berupa fakta – fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan current status dari subjek yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir yang berjumlah 23 orang.

Karena alasan akurasi data dan juga jumlah populasi maka peneliti menetapkan seluruh populasi menjadi sampel dalam penelitian ini (Sampe Jenuh) dengan jumlah 23 orang ASN.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data diperoleh dengan menggunakan:

1. Pengamatan langsung, bertujuan untuk melihat aktivitas perusahaan atau pegawai yang menjadi objek penelitian.
2. Kuisisioner, bertujuan untuk mengukur pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode Likert's Summated Rating (LSR) sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel. 3.1

Skala Pengukuran Likert's

Pernyataan	Bobot
• Sangat Setuju	5
• Setuju	4
• Ragu ragu	3
• Tidak Setuju	2
• Sangat tidak Setuju	1

3. Wawancara, dilakukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir untuk mengetahui tentang mutu sekolah, disiplin dan juga prestasi kerja.

3.4.2. Data Sekunder

Data yang berasal dari literatur – literatur yang berkaitan dengan pembahasan yang dilakukan, serta bahan – bahan lain yang bersifat teoritis dan disesuaikan dengan materi pembahasan.

3.5 Identifikasi Variabel Penelitian

3.5.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari:

- a. Variabel bebas (Independent Variabel) X_1 , yaitu variabel kompetensi, dan X_2 disiplin kerja.
- b. Variabel terikat (Dependent Variabel) Y , yaitu variabel kualitas layanan.

3.5.2 Defenisi Operasional

Secara ringkas defenisi operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2

Defenisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran
Kompetensi (X ₁)	Kemampuan pegawai bekerja secara efektif, memiliki motif, bakat, keterampilan pada berbagai aspek, citra diri, peran sosial, dan ilmu pengetahuan tertentu serta keahlian dan profesionalisme yang dipergunakan dalam menjalankan suatu kegiatan.	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Kemampuan	Skala Likert
Disiplin Kerja (X ₂)	Disiplin kerja adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi.	1. ketepatan waktu 2. tanggung jawab terhadap fasilitas kantor 3. ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, serta 4. etika dan motivasi kerja aparat/pegawai.	Skala Likert
Kualitas Layanan Publik (Y)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/ pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi.	1. keandalan, 2. daya tanggap, 3. kepastian, 4. empati, dan 5. bukti fisik	Skala Likert

5.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

5.6.1. Pengujian validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003).

Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil

ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas yang rendah (Azwar, 2003). Uji validitas ini dilakukan kepada 30 orang responden diluar responden yang dijadikan sampel dalam penelitian, dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 pegawai di dinas pendidikan kabupaten tobasamosir, hal ini dilakukan karena dinas pendidikan kabupaten Tobasamosir dianggap memiliki karakteristik yang tidak jauh beda dengan ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir. Uji validitas dapat dilihat dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment*. Adapun rumus untuk mengetahui koefisien korelasi product moment (r) adalah sebagai berikut (Azwar, 2003) :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y) / n}{[\sum X^2 - (\sum X)^2 / n] [\sum Y^2 - (\sum Y)^2 / n]}$$

Keterangan :

X dan Y : Skor masing-masing variabel

n : Banyaknya sampel

Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian ini untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

3.6.1.1. Pengujian validitas Instrumen Variabel Kompetensi

Hasil pengujian validitas instrument variabel kompetensi dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kompetensi

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Uraian jabatan yang dibebankan pada pegawai sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki pegawai.	0,472	0,008	Valid
Pegawai di kantor ini memiliki pengalaman yang baik dalam bekerja	0,623	0,000	Valid
Pegawai dikantor ini menyelesaikan tugasnya dengan terampil	0,655	0,000	Valid
Pegawai dikantor ini mampu memberikan kinerja yang baik	0,599	0,000	Valid
Kerja sama antar pegawai yang baik sangat Nampak di kantor ini	0,612	0,000	Valid
Pegawai dikantor ini kelihatan sangat aktif dalam berbagai kegiatan	0,622	0,014	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, tentang pengujian instrumen kompetensi diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* secara keseluruhan lebih besar dari 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kompetensi yang akan digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.2. Pengujian validitas Instrumen Variabel Disiplin ASN

Hasil pengujian validitas daftar pertanyaan variabel disiplin ASN dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Disiplin ASN

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2tailed)</i>	Keterangan
Saya selalu tiba dikantor dengan tepat waktu.	0,648	0,000	Valid
Saya tidak pernah meninggalkan kantor selama masih jam kerja.	0,645	0,000	Valid
Saya tidak pernah pulang kerja sebelum waktu pulang kerja tiba.	0,555	0,001	Valid
Saya selalu menaati segala peraturan yang berlaku dikantor ini.	0,477	0,008	Valid
Saya tidak pernah menyalahgunakan peralatan-peralatan kantor.	0,626	0,000	Valid
Saya selalu berusaha menjaga ketentraman dan ketertiban dikantor ini.	0,551	0,002	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, dipeoleh hasil pengujian instrument variabel disiplin ASN secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* diatas 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh daftar pertanyaan yang digunakan adalah valid dan instrument ini selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.3. Pengujian validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan

Hasil pengujian validitas instrumen variabel kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2- tailed)</i>	Keterangan
Saya selalu memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.	0,513	0,004	Valid
Saya selalu memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat	0,619	0,000	

Pegawai dikantor ini sangat peka terhadap keluhan masyarakat.	0,542	0,002	Valid
Pegawai dikantor ini selalu mampu memberikan kepastian kepada masyarakat.	0,657	0,000	Valid
Pegawai didinas ini mampu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.	0,672	0,000	
Pegawai di kantor ini selalu memberikan perhatian yang tinggi kepada masyarakat	0,672	0,000	Valid
Pegawai dikantor ini mampu berkomunikasi yang baik dengan masyarakat	0,651	0,000	Valid
Pegawai di dinas ini selalu menunjukkan penampilan yang baik.	0,623	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel kualitas layanan secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kualitas layanan yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, hal diperkuat juga oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.2. Pengujian Reliabilitas

Tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dinamakan reabilitas. Jika suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relative konstan, maka alat ukur

tersebut reliabel. Reabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukur yang baik.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan atau dianalisis dengan teknik *Cronbach Alfa* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alfa* $>0,60$ (ghozali, 2005).

Menurut Ghazali (2005), "Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, yaitu; 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang; 2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja".

Sekaran (2000) menyatakan bahwa "*Reliabilities less than 0,60 are considered to be poor those in the 0,7 range, acceptable and those over 0,80 good*". Artinya adalah reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan seterusnya 0,8 keatas dinyatakan baik.

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian ini disajikan pada Tabel 3.5 berikut ini:

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Items</i>	<i>Keterangan</i>

1. Variabel Kompetensi	0.691	7	Reliabel
2. Variabel Disiplin	0.723	7	Reliabel
3. Variabel Kualitas Layanan	0.744	9	Reliabel

Sumber: Penelitian (Data diolah), 2020

Dari hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 3.6. diatas maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena *Cronbach's Alpha masing-masing* variabel diatas 0,6.

3.7. Model Analisis Data

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, analisis regresi linier berganda ini dipilih karena variabel terikat dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel bebas atau variabel penjelas. Metode analisis dibutuhkan untuk memecahkan perumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Regresi linier berganda hipotesis menggunakan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

dimana :

Y_1	= Kualitas layanan
X_1	= Kompetensi
X_2	= Disiplin Kerja
ε	= error term
a	= Konstanta
b_1	= Koefisien regresi variabel Kompetensi
b_2	= Koefisien regresi variabel disiplin

a. Uji F (Uji Serempak)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat akan diuji pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

$H_0 : b_1, b_2 = 0$ Artinya kompetensi dan disiplin kerja secara serempak tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

$H_1 : b_1, b_2 \neq 0$ Artinya kompetensi dan disiplin kerja secara serempak berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi kompetensi dan disiplin kerja menerangkan terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Menurut Ghazali (2005) menyatakan bahwa secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.

c. Uji t (uji parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu kompetensi dan disiplin kerja secara parsial terhadap terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Kriteria pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kompetensi terhadap terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

$H_0 : b_1 = 0$. Artinya kompetensi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

$H_0 : b_1 \neq 0$. Artinya kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

2. Pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

$H_0 : b_2 = 0$. Artinya disiplin kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

$H_0 : b_2 \neq 0$. Artinya disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} , dan kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.8. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak.

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak, menurut Sugiono (2005)

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorov-Smirnov Jika angka signifikansi yang ditunjukkan dalam tabel lebih kecil dari alpha 5%, maka dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas, sedangkan sebaliknya jika angka signifikansi di dalam tabel lebih besar dari alpha 5% maka data sudah memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005).

Cara lain yang sering digunakan adalah dengan melihat tampilan grafik histogram yang memberikan pola distribusi normal karena meyebar secara merata ke kiri dan kekanan. Atau dapat juga kita lihat dari grafik Normal P-P plot.

Jika Grafik Normal Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independent* yang memiliki kemiripan dengan variabel *independent* lain dalam satu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel *independent* tersebut.

Multikolinieritas adalah kondisi terdapatnya linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas biasanya terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Masalah multikolinieritas tidak dijumpai pada regresi sederhana karena dalam regresi sederhana hanya melibatkan satu variabel independen saja.

Pengujian multikolinieritas pada usulan penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

3.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Atau dapat juga dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas. Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Objek penelitian

4.1.1.1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir

**4.1.1.2. Visi Misi dan Tujuan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir**

**4.1.1.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir**

Gambar 4.1
**Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir**

4.1.1.4. Karakteristik Responden

4.1.1.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Komposisi responden berdasarkan usia terlihat bahwa usia 23-30 tahun sebanyak 1 orang dari 23 responden, atau 4,35 %. Usia 31-40 tahun sebanyak 6 orang atau 26,09 %, usia 41-50 tahun sebanyak 9 orang atau 39,13 %. Usia 51-56 tahun sebanyak 7 orang atau sekitar 30,43 %.

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat di lihat pada tabel 4.1 berikut:

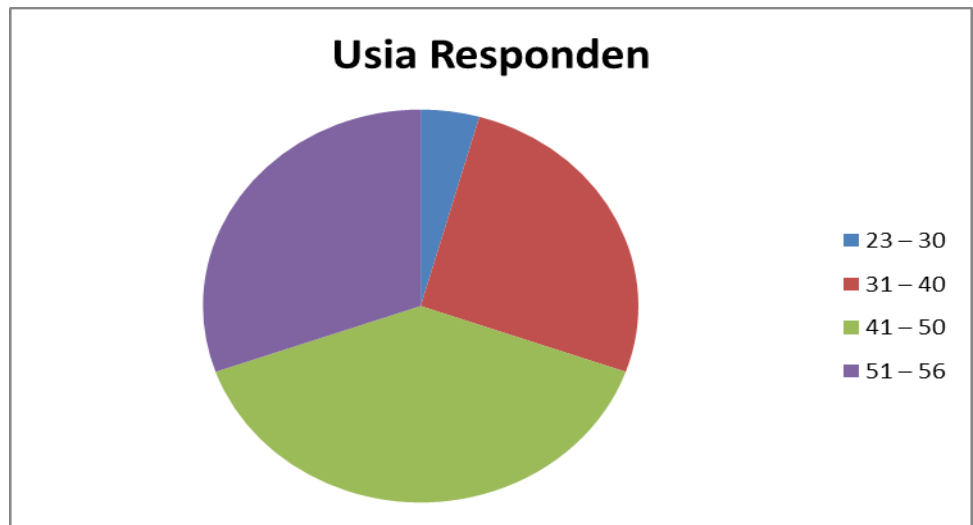
Tabel 4.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
23 – 30	1	4,35
31 – 40	6	26,09
41 – 50	9	39,13
51 – 56	7	30,43
Total	23	100,00

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4.1 diatas dan Gambar 4.1. dibawah ini maka diketahui sudah cukup banyak responden yang memiliki umur diatas 41 tahun, selain itu ada 30 orang responden yang memiliki usia diatas 51 tahun yang tentunya beberapa tahun lagi akan memasuki masa pensiun



Gambar 4.2
Usia Responden

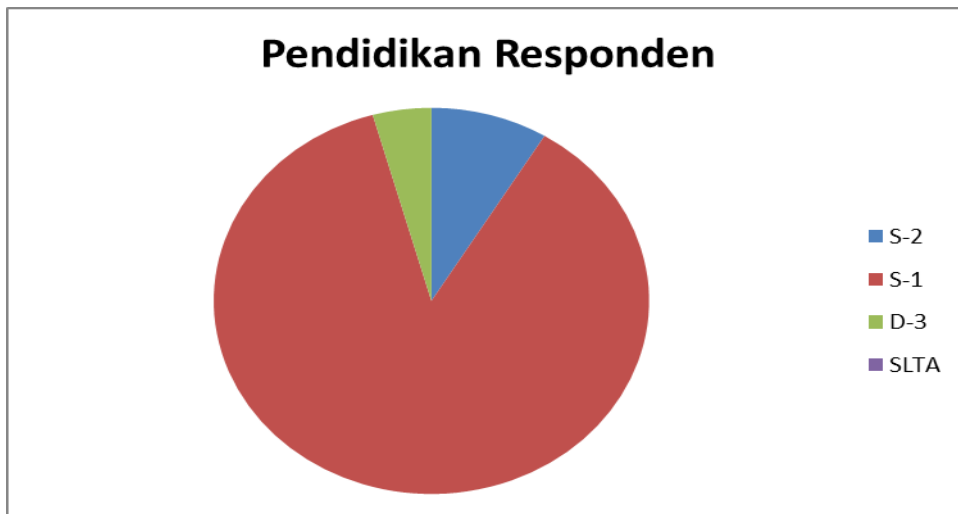
4.1.1.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan pendidikan terlihat bahwa yang berpendidikan S-2 sebanyak 2 orang atau sekitar 8,70 %, yang berpendidikan S-1 sebanyak 20 orang atau sekitar 86,96%, yang berpendidikan Diploma-3 (D-3) sebanyak 1 orang responden atau sekitar 4,35%, yang berpendidikan SLTA saat ini sudah tidak ada. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat di lihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
S-2	2	8,70
S-1	20	86,96
D-3	1	4,35
SLTA	0	0,00
Jumlah	23	100,00

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)



Gambar 4.3
Pendidikan Responden

Dari tabel dan gambar diatas maka diketahui bahwa pendidikan responden sudah cukup tinggi yaitu didominasi oleh ASN yang berpendidikan Sarjana dan tidak ada lagi yang berpendidikan SLTA namun demikian masih perlu dilakukan peningkatan kualifikasi pendidikan apabila diperlukan sesuai tuntutan pekerjaan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

4.1.1.4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja

Komposisi responden berdasarkan masa kerja terlihat bahwa yang memiliki masa kerja 1 – 10 tahun sebanyak 3 orang dari 23 responden, atau sekitar 13,04%. Responden yang memiliki masa kerja 11 - 20 tahun sebanyak 12 orang responden atau sekitar 52,17%. Responden yang memiliki masa kerja 21-30 tahun 4 orang responden atau sekitar 17,39%. Sedangkan masa kerja lebih besar dari 30 tahun juga sebanyak 4 responden atau sekitar 17,39%.

Karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja dapat di lihat pada Tabel

4.4 berikut :

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1s/d 10	3	13,04
11s/d 20	12	52,17
21s/d30	4	17,39
≥31	4	17,39
Jumlah	23	100,00

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)



Gambar 4.4
Masa Kerja Responden

Dari tabel dan gambar diatas diketahui bahwa yang memiliki masa kerja diatas 10 tahun berjumlah 20 orang yang artinya hanya 3 orang responden yang memiliki masa kerja dibawah 10 tahun, hal ini menunjukkan bahwa kematangan dan juga pengalaman kerja ASN sudah cukup baik dan cukup mendukung untuk melakukan perbaikan instansi kedepan terutama perbaikan pelayanan publik.

4.1.2. Penjelasan Atas Variabel Penelitian

4.1.2.1. Penjelasan Responden Atas Variabel Kompetensi ASN

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Kompetensi ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir (X_1) adalah seperti pada Tabel di bawah ini yang disajikan ke dalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.4
Penjelasan Responden atas Variabel Kompetensi ASN

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Uraian jabatan yang dibebankan pada pegawai sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki pegawai.	1	4,35	2	8,70	4	17,39	14	60,87	2	8,70
Pegawai di kantor ini memiliki pengalaman yang baik dalam bekerja	1	4,35	3	13,04	1	4,35	17	73,91	1	4,35
Pegawai dikantor ini menyelesaikan tugasnya dengan terampil	0	0,00	0	0,00	8	34,78	13	56,52	2	8,70
Pegawai dikantor ini mampu memberikan kinerja yang baik	0	0,00	0	0,00	4	17,39	17	73,91	2	8,70
Kerja sama antar pegawai yang baik sangat Nampak di kantor ini	0	0,00	2	8,70	6	26,09	12	52,17	3	13,04
Pegawai dikantor ini kelihatan sangat aktif dalam berbagai kegiatan	0	0,00	0	0,00	7	30,43	15	65,22	1	4,35

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Untuk pertanyaan tentang kompetensi ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir peneliti mengajukan enam pertanyaan dimana dari hasil jawaban responden tersebut seperti yang disajikan pada Tabel 4.4. diatas cukup banyak responden atau ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir yang memilih jawaban kurang setuju.

Banyaknya ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir yang memilih pilihan kurang setuju tentunya memberikan tanggapan negative terhadap kompetensi ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir, sehingga dari data tersebut dinyatakan bahwa kompetensi ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir masih kurang

Bidang kompetensi yang paling rendah dari pertanyaan yang diajukan adalah mengenai kemampuan ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir dalam menyelesaikan tugas dengan terampil, artinya banyak ASN yang belum mampu dengan terampil menyelesaikan tugas-tugasnya sebagai ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

4.1.2.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Disiplin ASN

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel disiplin ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Tobasamosir (X₂) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel 4.5.
Penjelasan Responden atas Variabel Disiplin ASN

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Saya selalu tiba dikantor dengan tepat waktu.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	17	73,91	6	26,09
Saya tidak pernah meninggalkan kantor selama masih jam kerja.	0	0,00	0	0,00	2	8,70	17	73,91	4	17,39
Saya tidak pernah pulang kerja sebelum waktu pulang kerja tiba.	0	0,00	0	0,00	1	4,35	18	78,26	4	17,39
Saya selalu menaati segala peraturan yang berlaku dikantor ini.	0	0,00	1	4,35	1	4,35	16	69,57	5	21,74
Saya tidak pernah menyalahgunakan peralatan-peralatan kantor.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	19	82,61	4	17,39
Saya selalu berusaha menjaga ketentraman dan ketertiban dikantor ini.	0	0,00	0	0,00	1	4,35	16	69,57	6	26,09

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4.5 diatas ditunjukkan bahwa secara umum ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir memilih pilihan setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang diajukan.

Tanggapan responden yang menanggapi setuju dan sangat setuju tersebut menunjukkan bahwa pada saat ini responden atau ASN Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir sudah memiliki tingkat disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya setiap hari di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Tingginya disiplin ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir tersebut mencakup waktu tiba di kantor yang disiplin, tidak pernah meninggalkan kantor di waktu jam kerja, tidak pulang lebih awal, menaati peraturan yang berlaku, tidak menyalahgunakan peralatan kantor, dan berusaha menjaga ketentraman dan ketertiban di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

4.1.2.4. Penjelasan Responden Atas Variabel Kualitas layanan publik

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir (Y) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi sebagai berikut.

Dari Tabel 4.6 dibawah ini dapat dilihat bahwa sebagian besar jawaban responden atau Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir memilih pilihan setuju dan sangat setuju walaupun ada beberapa orang yang memilih kurang setuju namun secara umum pilihan tersebut berada pada pilihan setuju dan sangat setuju.

Tabel 4.6
Penjelasan Responden atas Variabel Kualitas layanan publik

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Saya selalu memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.	0	0,00	0	0,00	1	4,35	17	73,91	5	21,74
Saya selalu memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat	0	0,00	1	4,35	1	4,35	16	69,57	5	21,74
Pegawai dikantor ini sangat peka terhadap keluhan masyarakat.	0	0,00	0	0,00	5	21,74	14	60,87	4	17,39
Pegawai dikantor ini selalu mampu memberikan kepastian kepada masyarakat.	0	0,00	1	4,35	7	30,43	11	47,83	4	17,39
Pegawai didinas ini mampu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.	0	0,00	0	0,00	3	13,04	18	78,26	2	8,70
Pegawai di kantor ini selalu memberikan perhatian yang tinggi kepada masyarakat	0	0,00	0	0,00	2	8,70	16	69,57	5	21,74
Pegawai dikantor ini mampu berkomunikasi yang baik dengan masyarakat	0	0,00	0	0,00	1	4,35	16	69,57	6	26,09
Pegawai di dinas ini selalu menunjukkan penampilan yang baik.	0	0,00	0	0,00	1	4,35	17	73,91	4	17,39

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Responden atau ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan

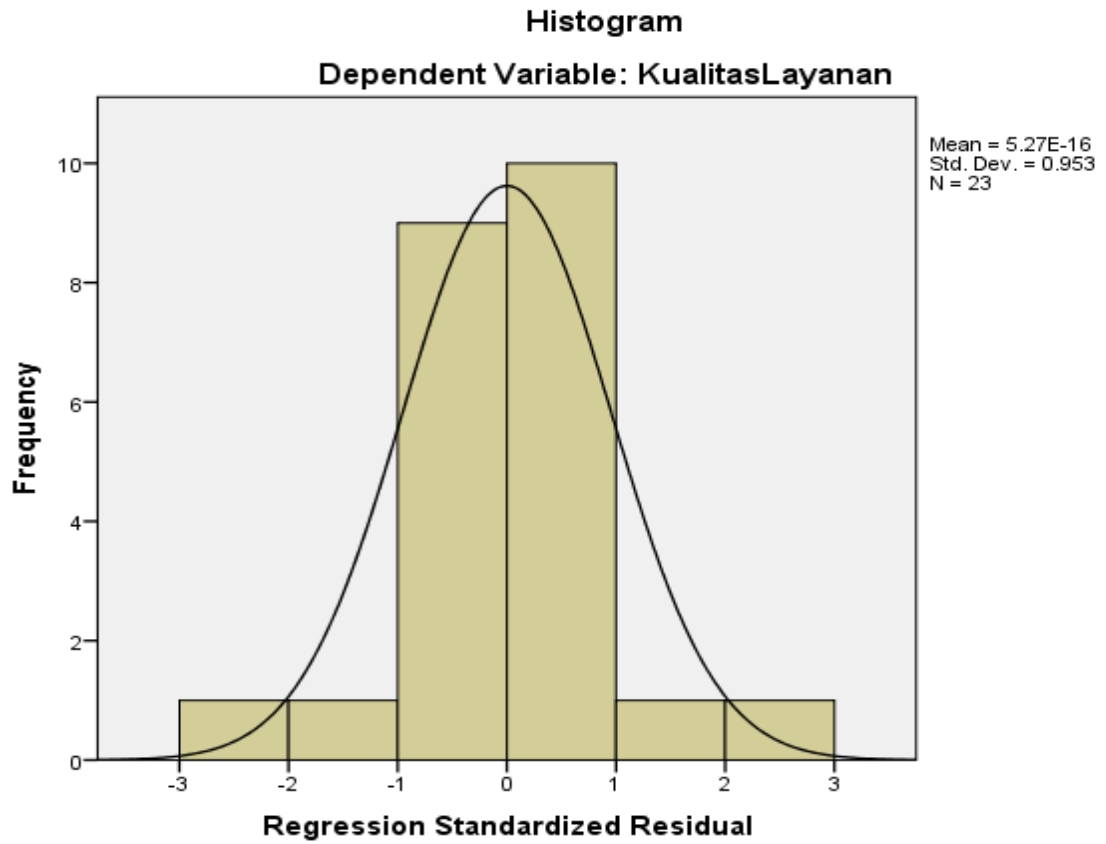
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir yang secara umum memilih setuju dan sangat setuju tersebut memberikan respon yang positif yang berarti bahwa kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir sudah cukup baik, atau dengan arti lain bahwa

ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir selama ini sudah mampu meberikan kualitas layanan public yang baik atau sudah mampu melayani penerima layanan yang datang ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir secara baik.

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan analisi grafik dan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Tampilan grafik Histogram yang terdapat pada Gambar 4.5 di bawah ini memberikan pola distribusi normal karena menyebar secara merata ke kiri dan ke kanan.

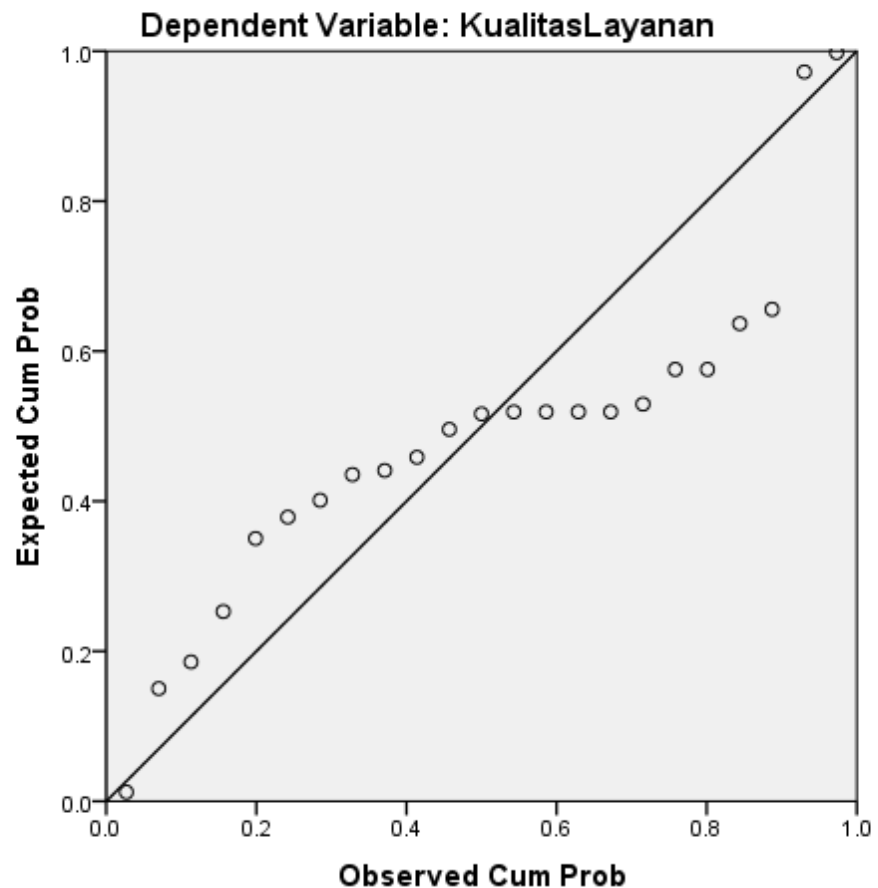


Gambar 4.5
Uji Normal Histogram

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Pada Gambar 4.6 grafik Normal Plot di bawah ini terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.6
Uji Normal P-P Plot

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

4.1.3.2. Uji Multikolonierisitas

Pengujian multikolonierisitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolonierisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolonierisitas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

Berdasarkan Tabel 4.7 di bawah ini terlihat nilai VIF untuk variabel

Kompetensi ASN dan Disiplin ASN lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance*-nya lebih besar dari 0.10, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi satu sama lain atau tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.

Hasil pengujian multikolinierisitas dapat kita lihat pada Tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinierisitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.240	5.281		.424	.676		
1 Kompetensi	.236	.120	.270	1.967	.063	.997	1.003
Disiplin	.992	.188	.727	5.290	.000	.997	1.003

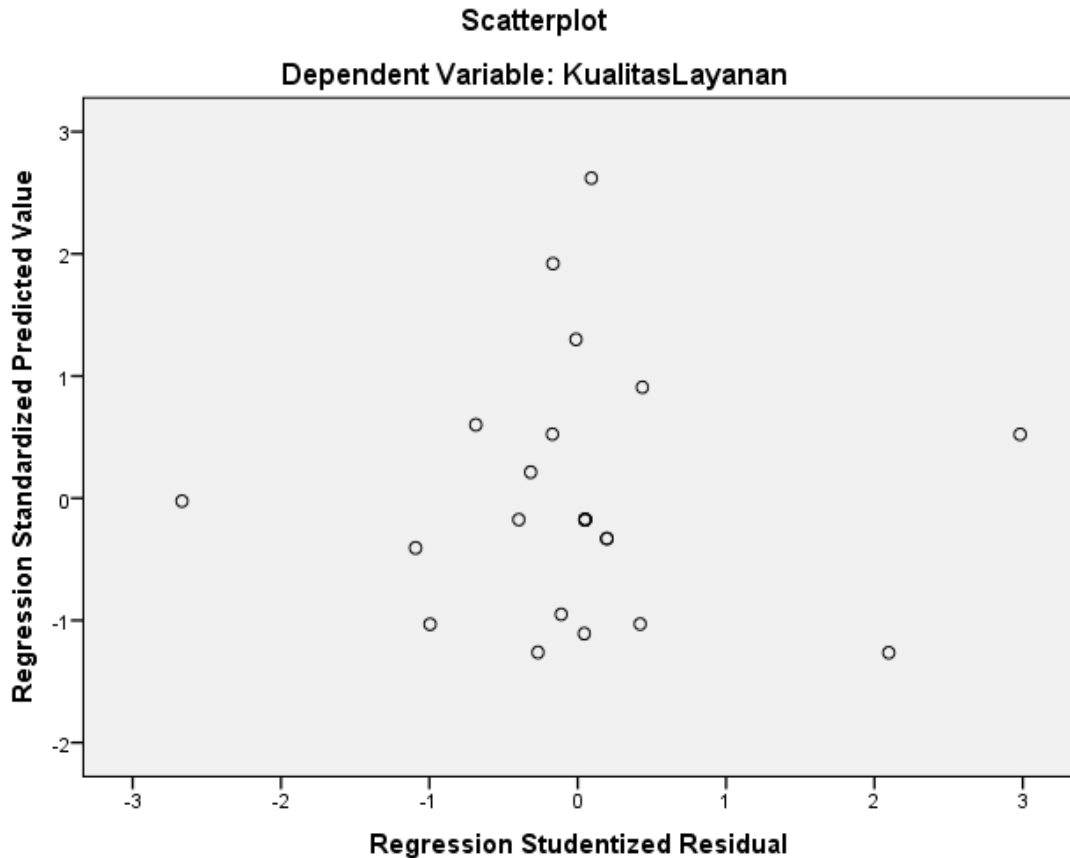
a. Dependent Variable: KualitasLayanan
Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995).

Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan gambar scatterplot, apabila titik-titik menyebar dibawah dan di atas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan model regresi terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

Hasil pengujian uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.7 di bawah ini :



Gambar 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Berdasarkan Gambar 4.7 di atas dari hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, titik titik tersebut juga tidak membentuk pola sehingga disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat unsur heteroskedastisitas.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas (kompetensi ASN dan disiplin ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir) dalam menerangkan variasi variabel terikatnya (kualitas layanan publik). Nilai koefisien determinasi R^2 penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.8 di bawah ini :

Tabel 4.8
Uji Koefisien Determinan (Uji R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.789 ^a	.623	.585	1.972	1.627

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi

b. Dependent Variable: KualitasLayanan

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.623 atau 62,3% yang menunjukkan kemampuan variabel Kompetensi ASN dan Disiplin ASN dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikatnya Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir adalah sebesar 62,3%, sedangkan sisanya sebesar 47,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini seperti fasilitas, kehandalan, biaya dan lain-lain.

4.2.2. Uji Parsial (Uji t)

Uji secara parsial dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh Kompetensi ASN terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir dan pengaruh Disiplin ASN terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Pengujian ini dilakukan dua arah, uji t dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi alpha 5%. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dan juga perbandingan antara nilai alpha dengan nilai signifikan dengan kriteria keputusan adalah :

Jika nilai signifikan $<$ alpha 5% maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Jika nilai signifikan $>$ alpha 5% maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

Atau

Jika nilai $T_{hitung} >$ nilai T_{tabel} maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Jika nilai $T_{hitung} <$ nilai T_{tabel} maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

Berdasarkan Tabel 4.9 di bawah ini dapat diketahui bahwa nilai konstanta dalam penelitian ini adalah sebesar 2,240 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah sebesar 0,236 untuk variabel kompetensi X_1 , sebesar 0,992 untuk variabel disiplin ASN X_2 . Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,240 + 0,236X_1 + 0,992X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

X₁ = Kompetensi ASN

X₂ = Disiplin ASN

Y = Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir

Tabel 4.9
Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.240	5.281		.424	.676		
1 Kompetensi	.236	.120	.270	1.967	.063	.997	1.003
Disiplin	.992	.188	.727	5.290	.000	.997	1.003

a. Dependent Variable: KualitasLayanan
Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Dari tabel 4.9 di atas terlihat maka dijelaskan bahwa:

1. Nilai signifikan untuk variabel kompetensi ASN (0,063) lebih besar dari alpha (0,05), yang berarti bahwa H₀ diterima dan H₁ ditolak, hal yang sama juga ditunjukkan nilai t_{hitung} (1,967) yang lebih kecil dari nilai T_{tabel} (2,92) yang juga berarti bahwa H₀ diterima dan H₁ ditolak. Berdasarkan hasil tersebut yang menunjukkan H₀ diterima dan H₁ ditolak untuk variabel kompetensi ASN. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir

Tidak berpengaruhnya kompetensi ASN terhadap kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir menjelaskan bahwa peran kompetensi ASN yang tinggi tidak terlalu berperan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Dengan hasil tersebut maka peningkatan kompetensi ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir tidak akan meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir secara signifikan, sehingga usaha atau program peningkatan kompetensi yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir akan menjadi kurang tepat.

2. Nilai signifikan untuk variabel disiplin ASN (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima hal yang sama juga ditunjukkan nilai t_{hitung} (5,290) yang lebih besar dari nilai T_{tabel} (2,92) yang juga berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut maka hipotesis alternative diterima untuk variabel disiplin ASN yang berarti bahwa disiplin ASN memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir

Pengaruh yang signifikan tersebut menunjukkan arti bahwa peningkatan disiplin ASN akan mampu meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir secara signifikan, namun hal sebaliknya juga akan berlaku dimana penurunan tingkat disiplin ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir akan dapat menurunkan kualitas layanan secara signifikan.

Disiplin ASN yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan public di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir juga menunjukkan bahwa usaha pimpinan dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir dalam meningkatkan disiplin juga akan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan, dimana disiplin ASN Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir menjadi variabel yang memiliki peran besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

4.2.3. Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai signifikan $< \alpha$ 5% maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Jika nilai signifikan $> \alpha$ 5% maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

Atau

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

Berdasarkan Tabel 4.10 di bawah ini dapat diketahui bahwa nilai signifikan adalah 0.000 lebih kecil dari nilai alpha 0.05. selain itu nilai F_{hitung} (16,533) lebih besar dari F_{tabel} (3,49). Keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas kompetensi X_1 dan disiplin X_2 mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat (Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir) atau dengan kata lain Kompetensi ASN dan Disiplin ASN secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

Tabel .4.10
Uji Serempak (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.632	2	64.316	16.533	.000 ^b
	Residual	77.802	20	3.890		
	Total	206.435	22			

a. Dependent Variable: KualitasLayanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kompetensi ASN tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir
2. Secara parsial variabel Disiplin ASN berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.
3. Secara serempak Kompetensi ASN dan Disiplin ASN berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir.

5.2. Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini, peneliti mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public disarankan untuk lebih meningkatkan disiplin ASN dengan

cara menyediakan mesin pencatat kehadiran pegawai agar pegawai semakin disiplin terhadap waktu.

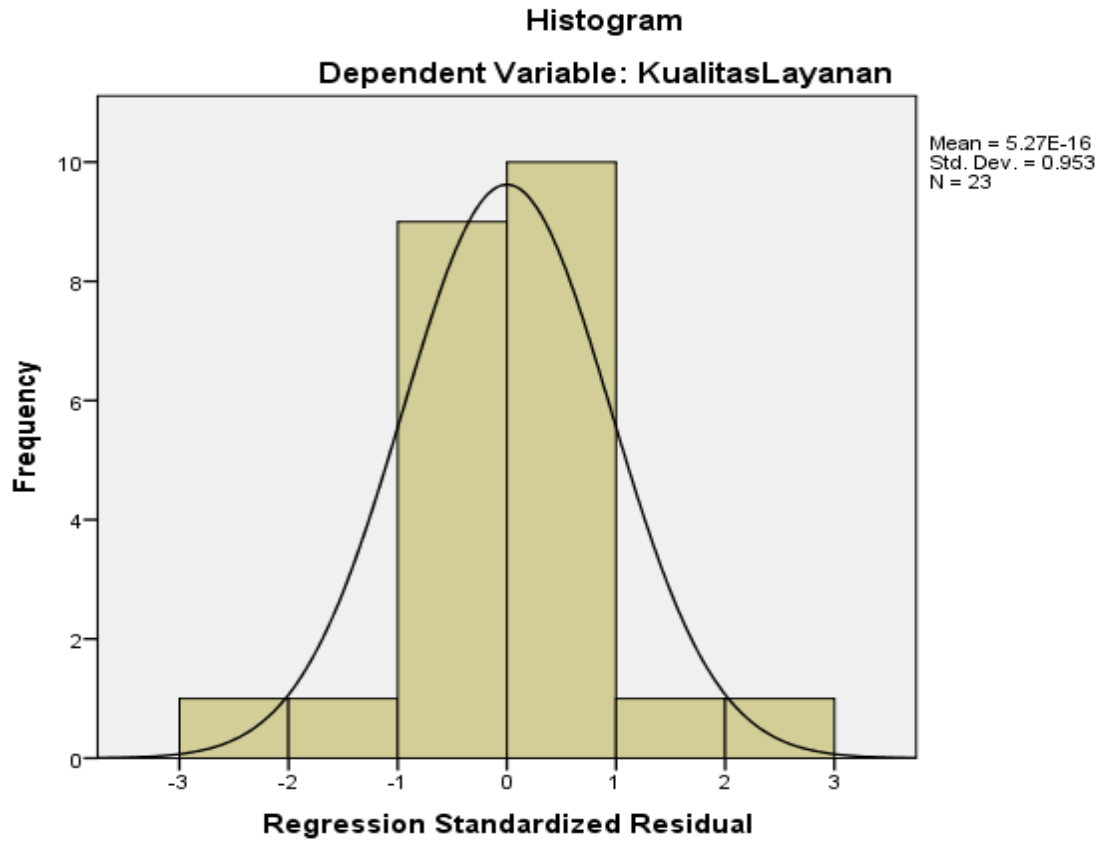
2. Pimpinan juga disarankan untuk meningkatkan disiplin melalui pemberian *reward & punishment* yang lebih ketat dan lebih adil tanpa membedakan ASN.
3. Untuk meningkatkan kompetensi disarankan kepada pimpinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir untuk memberikan pengarahan yang lebih baik dan juga jika memungkinkan mengirimkan ASN untuk mengikuti berbagai pelatihan atau seminar yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi Aparatur Sipil Negara.
4. Bagi Peneliti Berikutnya.
Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti kualitas layanan publik disarankan untuk menambah variabel lain yang mungkin mempengaruhi kualitas layanan publik seperti, kemampuan ASN, Keandalan, kompensasi, lingkungan, kepemimpinan dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2001), Manajemen sumber daya manusia perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Arikunto Suharsimi. 2003. **Manajemen Penelitian**, Rineka Cipta Jakarta.
- Achmad, S. Ruky. 2003. Kualitas Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Akhmad Sudrajat. 2008. Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan Model Pembelajaran. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Bejo, Siswanto. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Fu'ad Mas'ud, 2004, **Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)** Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS**, Edisi ketiga, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gordon, B.Davis, 2002, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen,
- Handoko. T Hani. 2001. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, BPFE, Yogyakarta.
- Heidjrachman dan Suad Husnan. 2002. **Manajemen Personalia**. Yogjakarta: BPFE.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- I.G.A.K. Wardani. 2007. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Universitas Terbuka KTSP SD/MI 2011
- Kusumastuti, Frida. 2004. Dasar-dasar Hubungan Masyarakat. Ghalia Indonesia: Bogor
- Kuncoro, Mudraja. 2009. **Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi**, Erlangga, Jakarta.

- Meylin D., 2008. Standar Kompetensi Tenaga Kesehatan Dalam Rangka Pengembangan Kualitas Diknakes diadopsi Competency Based Training Laboratory Operations Project (Labops). Media Pengembangan SDM Kesehatan, Vol. 1 No. 1, Januari 2005
- Moh. Nazir, 2005. **Metode Penelitian**. Ghalia Indonesia. Anggota IKAPI.
- Mudrajad Kuncoro. 2009. **Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?**. Edisi ketiga, Erlangga, Jakarta.
- Nursya'bani Purnama (2006). Manajemen Kualitas, Perspektif Global, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi
- Prihadi, Syaiful F. 2004. Assessment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Santoso Singgih. 2006. **Menggunakan SPSS Untuk Statistik Non Parametrik**. PT Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Sistaningrum, Edyningtyas (2002). Manajemen Penjualan Produk. Yogyakarta; Kanisius.
- Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. Competence at Work, Models For Superior Performance. Canada : John Wiley & Sons, Inc
- Stone, Raymond J. (2005). Human Resources Management; . Fifth Edition. Australia, Willey.
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2004. **Statistik Untuk Penelitian**, Alfabeta, Bandung.

Lampiran 2. Hasil Uji Statistik



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.789 ^a	.623	.585	1.972	1.627

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi

b. Dependent Variable: KualitasLayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.632	2	64.316	16.533	.000 ^b
	Residual	77.802	20	3.890		
	Total	206.435	22			

a. Dependent Variable: KualitasLayanan

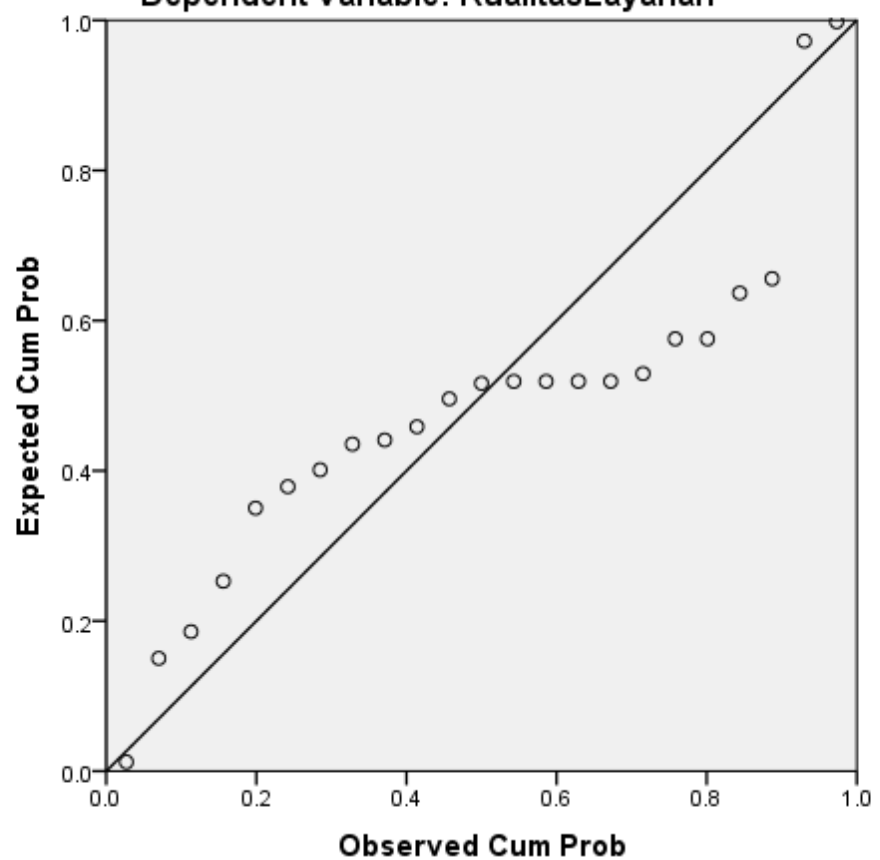
b. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.240	5.281		.424	.676		
1 Kompetensi	.236	.120	.270	1.967	.063	.997	1.003
Disiplin	.992	.188	.727	5.290	.000	.997	1.003

a. Dependent Variable: KualitasLayanan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KualitasLayanan



Scatterplot

Dependent Variable: KualitasLayanan

