

# e-JKPP

# Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

**Pengelolaan Dan Pengembangan Karir Tenaga Pendidik Dalam Organisasi**  
(Erwin Putubasai, Asmaria, M. Fikri Akbar)

**Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat**  
(Robi Romansyah, Agus Purnomo, Edward Antony)

**Implementasi Kebijakan Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengendalian Mutu Audit Pada Inspektorat Kabupaten Way Kanan**  
(Ida Farida, Malik)

**Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan**  
(I Yuda Karisma, Ade Iskandar)

**Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara**  
(Reta Ramadanty, Ani Heryani, Masayu Nila Juwita)

**Pengaruh Faktor Intrinsik Dan Faktor Ekstrinsik Terhadap Motivasi Pegawai Di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro**  
(Saeful Ramadhan Sobandi, Akhmad Suharyo, Azima Dimiyati)

**Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang**  
(Nika Mareta Ramadhani, Budhi Waskito, Agustuti Handayani)



Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

### **Pembina**

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

### **Penanggung Jawab**

Dr. Ida Farida, M.Si.

### **Ketua Penyunting**

Dr. Malik, M.Si

### **Penyunting Ahli**

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Supriyanto, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

### **Penyunting Pelaksana**

Refly Septiawan, S.A.P., M.Si.

Masayu Nila Juwita, S.I.P., M.Si.

Desi Wahyuni, S.A.P.

### **Tata Usaha**

Winda, S.E.

### **Penerbit**

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

### **Alamat Redaksi**

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

### DAFTAR ISI

Pengelolaan dan Pengembangan Karir Tenaga Pendidik Dalam Organisasi <b>(Erwin Putubasai, Asmaria, M.Fikri Akbar)</b>	1-7
Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat <b>(Robi Romansyah, Agus Purnomo, Edward Antony)</b>	8-22
Implementasi Kebijakan Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengendalian Mutu Audit Pada Inspektorat Kabupaten Way Kanan <b>(Ida Farida, Malik)</b>	23-33
Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan <b>(Iyuda Karisma, Ade Iskandar)</b>	34-42
Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (Bpprd) Kabupaten Lampung Utara <b>(Reta Ramadanti, Ani Heryani, Masayu Nila Juwita)</b>	43-52
Pengaruh Faktor Intrinsik Dan Faktor Ekstrinsik Terhadap Motivasi Pegawai Di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro <b>(Saeful Ramadhan Sobandi, Akhmad Suharyo, Azima Dimiyati)</b>	53-62
Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang <b>(Nika Mareta Ramadani, Budhi Waskito, Agustuti Handayani)</b>	63-72

**PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPRD)  
KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

OLEH:

RETA RAMADAYANTI, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI,  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ANI HERYANI, DOSEN PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA,  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA YPPT PRIATIM  
TASIKMALAYA

MASAYU NILA JUWITA, DOSEN PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK,  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

---

*ABSTRACT*

*The problems in this study are: (1) is the discipline of employees influence on the quality of service on the Board of Tax management and regional retribution of the North Lampung Regency, (2) whether the motivation affects the quality of service At the board of Tax management and regional retribution of North Lampung Regency, (3) is the discipline and motivation of officers simultaneously affect the quality of service on the Board of Tax management and regional retribution Lampung Regency North*

*The research method used in this research is explanatory design which is an investigation of causality by means of basing on the observation of the influence that occurs, namely conducting research by taking samples from the population Using a questionnaire as a Data collector tool. Research population of 74 employees on the board of Tax Management and regional levy of North Lampung Regency. While the sample is 74 people or a total sample. The research variables are discipline as free variables (X1) and employee motivation as free variables (X2) as well as service quality is variable bound (Y).*

*The results showed that there was a significant influence both the discipline and the motivation of employees to the quality of service on the Board of Tax management and regional retribution of North Lampung Regency, the greatest influence of variable-forming Employee discipline is the dimension of attendance, while the smallest dimension of employee discipline variables is the dimension of cooperation. While the dimension of the biggest variable motivation officers are internal motivation and the smallest is external motivation. Based on the results of the research, can be submitted findings from this research that the most influencing in the staff discipline on the Board of Tax Management and regional levy of North Lampung District is the importance of improving education and Training by employees to be able to work more professionally.*

*Keywords: discipline, motivation, service quality.*

## **A. Pendahuluan**

Hakekat pelaksanaan otonomi daerah adalah pelimpahan tugas pemerintahan yang disertai dengan kewenangan untuk pengambilan kebijakan dan pengelolaan dana publik, serta pengaturran kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, pada umumnya adalah menyangkut rendahnya kemampuan keuangan pemerintah daerah untuk membiayai pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai akibat belum memadainya perangkat peraturan untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah. Mengingat tidak semua daerah memiliki kekayaan sumber daya alam dan mempunyai kemampuan keuangan yang memadai untuk melaksanakan tugas otonominya, maka pemerintah perlu melakukan kebijakan untuk menyeimbangkan alokasi dana antar daerah secara adil.

Pendekatan sistem terhadap efektivitas organisasi mengimplikasikan bahwa organisasi terdiri dari sub-sub bagian yang saling berhubungan. Jika salah satu sub bagian ini mempunyai performa yang buruk, maka akan timbal dampak yang negatif terhadap performa keseluruhan sistem. Keefektifan membutuhkan kesadaran dan interaksi yang berhasil dengan konstituensi lingkungan. Manajemen tidak boleh gagal dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan para pelanggan, pemasok, lembaga pemerintahan, serikat buruh, dan konstituensi sejenis yang mempunyai kekuatan untuk mengacaukan operasi organisasi yang stabil.

Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, adalah salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal ini Pelayanan tentang Pajak Bumi dan Bangunan, pajak sarang burung wallet, Pajak reklame, pajak hiburan, Pajak parker, pajak air tanah, pajak penerangan jalan, yang memiliki 80 orang pegawai dengan kualifikasi pendidikan SLTA, Sarjana Muda, Sarjana dan Magister.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan pada pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, ditemukan indikator-indikator masalah yang berkaitan dengan rendahnya disiplin pegawai, terlihat dari indikasi menurut Menurut Nitisemito (1986) menyatakan masalah kedisiplinan kerja, merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan, dapat mempengaruhi (1) efektivitas dan (2) efisiensi pencapaian tujuan organisasi, dengan demikian pencapaian pelayanan publik dapat terwujud apabila memperhatikan hal-hal tersebut. Selanjutnya menurut Subekti, (1995). Mengemukakan disiplin kerja adalah bentuk ketaatan sikap dan tingkah laku pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, yang dijabarkan bersama pemberi layanan disiplin tersebut berikut:

1. Tingginya angka kemangkiran (absensi) pegawai, terlihat dari jumlah peserta apel pagi, yang selalu ada kekurangan di tiap bagian, hal ini terlihat dari absen bulan Pebruari 2019 sebanyak 15

orang, dan pada bulan Maret sebesar 14, dan pada bulan April 16 orang sehingga Efektivitas & Efisiensi tujuan Organisasi, belum terwujud.

2. Sering terlambatnya pegawai masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang telah ditentukan tanpa ada kegiatan yang jelas, terlihat dari pelayanan yang diberikan setelah jam 12 sudah relatif kurang pegawai disetiap bagian karena ketaatan sikap dan tingkah laku yang relatif rendah, apalagi kalau Bupati dan Wakil Bupati Lagi Tugas Luar.
3. Penyelesaian pekerjaan yang lambat, karena pegawai lebih senang mengobrol daripada bekerja, sehingga tidak tercapai target pekerjaan yang sudah diprogramkan, atau yang telah ditugaskan oleh atasan.
4. Masih adanya pegawai yang kurang mau bekerjasama dengan teman, dalam hal menyelesaikan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi belum tercapai.

Relatif kurang disiplinnya pegawai dan relatif rendahnya motivasi pegawai berdampak pada kualitas pelayanan terhadap pengelolaan pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.

Dari gambaran tersebut tidak sesuai dengan harapan normatif tentang kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: PP nomor 53 tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara, kemudian dari sisi motivasi pegawai terlihat relatif rendahnya kualitas penyelesaian pekerjaan pegawai secara tepat waktu, akibat dari kurangnya motivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Sesuai penelitian pendahuluan, yaitu tentang disiplin kerja pegawai dan motivasi pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti hal tersebut, karena apabila tidak ditindaklanjuti atau dicari solusi pemecahan masalahnya akan berakibat semakin rendahnya disiplin kerja pegawai dan semakin kurangnya motivasi pegawai yang akan mengakibatkan lemahnya kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, sehingga salah satu alternatif pemecahan masalah tersebut peneliti berkeinginan untuk lebih mengetahui kebenarannya melalui penelitian tesis. Kondisi tersebut merupakan kondisi nyata yang terjadi dan diduga ada kaitannya menyangkut disiplin dan motivasi pegawai. Namun demikian, masih perlu dibuktikan melalui penelitian empiris dengan judul : Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah disiplin pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan

Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.

2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.
3. Apakah disiplin dan motivasi Pegawai secara serentak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.

## B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *explanatory*, menurut singarimbun dan effendi, (2013) survey *explanatory* merupakan penyelidikan kausalitas dengan cara mendasarkan pada pengamatan terhadap pengaruh yang terjadi, yaitu melakukan penelitian dengan mengambil sample dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, dengan menganalisis pengaruh variable Disiplin dan motivasi pegawai sebagai variabel bebas (*independent variable*), kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Peneliti menggunakan pendekatan penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai yaitu menggambarkan fakta empiric yang ditemukan dilapangan, juga akan melakukan analisis infrensial antara variabel bebas dan variable terikat

## C. Hasil Penelitian

### 1. Variabel Disiplin kerja (X1)

Variabel Disiplin kerja terdiri atas 6 (enam) dimensi yang diolah hasil pengolahan skor dan persentasenya

terhadap pernyataan-pertanyaan adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel 1. Kriteria Penilaian tentang Variabel Disiplin

No Item	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu hadir tepat waktu.	265	370	71.62	Tinggi
2	Bapak/Ibu/Sdr(i) Selalu mengikuti apel pagi	266	370	77.89	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Kehadiran</b>	<b>266</b>	<b>370</b>	<b>77.89</b>	<b>Tinggi</b>
3	Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu tepat waktu masuk kantor	259	370	70.00	Tinggi
4.	Selalu bekerja tepat waktu	257	370	69.46	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan jam kerja</b>	<b>258</b>	<b>370</b>	<b>69,73</b>	<b>Tinggi</b>
5.	Dalam bekerja Selalu patuh terhadap Perintah atasan	255	370	68.92	Tinggi
6.	Selalu bersikap loyal dalam menyelesaikan Pekerjaan	252	370	68.11	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan pada perintah atasan</b>	<b>254</b>	<b>370</b>	<b>68.65</b>	<b>Tinggi</b>
7.	Dalam menyelesaikan tugas-tugas selalu Menggunakan fasilitas kantor	251	370	67,84	Cukup
8.	Setelah bekerja Selalu merawat perlengkapan Kantor	250	370	67.67	Cukup
9.	Mengetahui bahwa perlengkapan kantor Merupakan salah satu sumber daya organisasi	251	370	67,84	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan dalam memelihara perlengkapan kantor</b>	<b>251</b>	<b>370</b>	<b>67,84</b>	<b>Cukup</b>
10.	Selalu mengikuti cara kerja yang telah di Tentukan	248	370	67.03	Cukup
11.	Dalam bekerja selalu berpedoman pada Prosedur atau petunjuk pegawain	245	370	66,22	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan dalam</b>	<b>247</b>	<b>370</b>	<b>66,76</b>	<b>Cukup</b>

	<b>mengikuti cara bekerja</b>				
12.	Selalu bekerjasama dengan atasan dalam Menyelesaikan tugas yang sifatnya teknis	249	370	67.30	Cukup
13.	Selalu bekerjasama dengan bawahan dalam Menyelesaikan tugas	243	370	65.68	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Kerja sama</b>	<b>243</b>	<b>370</b>	<b>66,49</b>	<b>Cukup</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>253</b>	<b>370</b>	<b>68,38</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Disiplin pegawai yaitu sebesar 68,38% atau masuk pada kategori Tinggi dari seluruh pertanyaan pada Variabel Disiplin pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Disiplin pegawai berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Disiplin pegawai telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Sesuai hasil penelitian, maka Disiplin pegawai berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja pegawai pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara., dengan tingkat pengaruh yaitu ada pengaruh tetapi cukup berarti, Disiplin pegawai pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara., variabel disiplin pegawai seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembahasan disiplin pegawai pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.

## 2. Variabel Motivasi (X2)

Variabel motivasi kerja terdiri atas 2 (dua) dimensi yaitu (1) Motivasi Internal (2) Motivasi Eksternal. Dari

hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan-pertanyaan tentang variabel Motivasi pegawai diuraikan dari hasil pengolahan data terhadap enam (enam) pernyataan tentang variabel motivasi pegawai adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2. Kriteria penilaian Tentang Variabel Motivasi Pegawai

No Item	Dimensi	Total Skor Aktual	Total Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Selalu berkeinginan mengembangkan diri	251	370	71.3	Tinggi
2	Keinginan untuk berhasil dalam karier	249	370	67.30	Cukup
3	Selalu keinginan untuk berprestasi	250	370	67.67	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Motivasi internal</b>	<b>250</b>	<b>370</b>	<b>67.67</b>	<b>Cukup</b>
4	Selalu ada dorongan dari atasan	249	370	68.1	Tinggi
5	Selalu ada dorongan dari teman sejawat	243	370	64.4	Cukup
6	Selalu ada dukungan dari keluarga	245	370	66,22	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Motivasi eksternal</b>	<b>246</b>	<b>370</b>	<b>66.49</b>	<b>Cukup</b>
	<b>TOTAL RATA-RATA</b>	<b>248</b>	<b>370</b>	<b>67.03</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel motivasi pegawai adalah cukup yaitu sebesar 67,03% atau masuk pada kategori Cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel motivasi pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel motivasi pegawai berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel motivasi pegawai telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Dengan demikian sesuai hasil penelitian, maka pemberian motivasi pegawai pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara. berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara. dengan tingkat pengaruhnya rendah.

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi. Hasil pengolahan skor dan persentasenya yang terdiri dari 12 (dua belas) pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Penilaian Tentang Variabel Kualitas pelayanan

No Item	Tentang	Total Skor Aktual	Total Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Aktivitas kantor/instansi telah tersedia sarana dan prasarana pelayanan	252	370	68.11	Tinggi
2.	Tempat memberikan pelayanan cukup nyaman	253	370	68,38	Tinggi
3	Petugas pelayanan telah mencukupi kuantitasnya.	255	370	68.92	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Tangibles</b>	<b>253</b>	<b>370</b>	<b>68,38</b>	<b>Tinggi</b>
4	Memberikan pelayanan tepat waktu	252	370	68.11	Tinggi
5	Dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan	254	370	68.65	Tinggi
6	Memperlakukan sama dalam memberikan pelayanan	251	370	67,84	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Reliability</b>	<b>252</b>	<b>370</b>	<b>68.11</b>	<b>Tinggi</b>
7	Menanggapi kebutuhan pelanggan	250	370	67.67	Cukup
8	Terbuka untuk menerima saran/kritikan.	247	370	66,76	Cukup
9	Memberikan perhatian penuh dalam pelayanan	251	370	67,84	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Responsiveness</b>	<b>249</b>	<b>370</b>	<b>67.30</b>	<b>Cukup</b>
10	Memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	246	370	66.49	Cukup
11	Berupaya menjaga kepercayaan dalam memberikan pelayanan	245	370	66,22	Cukup
12	Bertanggung jawab terhadap pelanggan	247	370	66,76	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Assurance</b>	<b>246</b>	<b>370</b>	<b>66.49</b>	<b>Cukup</b>
13	Temotivasi untuk membantu kebutuhan pelanggan	247	370	66,76	Cukup
14	Melayani sesuai kebutuhan pelanggan	243	370	65.68	Cukup

15	Tanggap dan memberikan pelayanan yang terbaik.	245	370	66,22	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Empathy</b>	<b>245</b>	<b>370</b>	<b>66,22</b>	<b>Cukup</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>249</b>	<b>370</b>	<b>67.30</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 3. tersebut terlihat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas pelayanan adalah cukup yaitu sebesar, 67,30 persen atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kualitas pelayanan. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kualitas pelayanan belum dilaksanakan dengan optimal.

Pada prinsipnya suatu organisasi merupakan suatu sistem yang bagian-bagiannya merupakan unit-unit, sub-unit sampai yang terkecil di dalamnya mempunyai fungsi, tugas atau pekerjaannya sendiri dengan sasaran dan tujuan khusus tersendiri, juga unit-unit, sub unit dan komponen lainnya itu tidak dapat melepaskan diri dalam hubungannya satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan organisasi. Setiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan unit kerja yang lainnya, karena setiap unit tidak akan berfungsi dengan baik tanpa kerja sama dengan unit lainnya. Peranan pelayanan bagi setiap unit kerja menurut tingkatan dan membantu efektivitas kegiatan organisasi.

### 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Penelitian dilakukan terhadap 74 orang responden pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara. Penelitian tersebut menurunkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1.  $H_{01}$  = Disiplin tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

- Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.
- $H_{11}$  = Disiplin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.
2.  $H_{02}$  = Motivasi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.
- $H_{12}$  = Motivasi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.
3.  $H_{03}$  = Disiplin dan Motivasi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.
- $H_{13}$  = Disiplin dan Motivasi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.

Hasil pengujian hipotesis tersebut dengan menggunakan program SPSS versi 16,00 adalah :

1. Persamaan regresi, sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 1.187 + 0.313X_1 + 0.365X_2$$

Hal ini berarti sebelum dilaksanakan penelitian telah ada potensi variabel

disiplin pegawai mempengaruhi Kualitas pelayanan sebesar 0.313. motivasi sebesar 0,365. Dengan demikian bahwa apabila terjadi peningkatan disiplin kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,313 serta apabila terjadi peningkatan motivasi kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.365.

2. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diperoleh nilai ( $X_1$ )  $t_{hitung} = 7.417$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel} = 2.847$ , dan ( $X_2$ )  $t_{hitung} = 4.326$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel} = 1.236$ , Hal ini bahwa sesuai kriteria pengujian jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima dengan taraf kepercayaan 95 persen ( $\alpha = 0.05$ ). Ini menunjukkan bahwa baik disiplin dan maupun motivasi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan.
3. Kemudian hasil pengujian koefisien Korelasi Spearman-Brown menunjukkan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0.691 nilai hubungan tersebut menunjukkan bahwa variabel disiplin dan motivasi pegawai mempunyai hubungan yang cukup berarti terhadap Kualitas pelayanan pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara.  
 Nilai  $r$  sebesar 0,691 menunjukkan korelasi positif yang kuat antara Disiplin ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) dengan Kualitas pelayanan ( $Y$ ). Korelasi positif berarti bahwa naik turunnya tingkat Disiplin selalu berjalan searah dengan tingkat Kualitas pelayanan dan Motivasi pegawai. Kalau Disiplin dan Motivasi

berada pada tingkat yang maksimal maka Kualitas pelayanan akan baik pula. Sebaliknya, kalau Disiplin dan Motivasi tidak terlaksana dengan baik maka Kualitas pelayanan tidak akan optimal dalam pelaksanaannya.

4. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0.477 yang berarti besarnya sumbangan variabel disiplin dan motivasi pegawai terhadap Kualitas pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, sebesar 47,70 persen. Selebihnya 52.30% dipengaruhi variabel dari luar yang tidak diteliti.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t hitung db = 124	Probabilitas Parsial (P)
Disiplin X1	0.313	7.417	0.000
Motivasi X2	0.365	4.326	0.000
Constanta (a)	1.187 : t sig = 0,756		
Korelasi sederhana (R)	0.691		
Koefisien determinasi (R Square)	0.477		
F hitung	0.243		
Probabilitas Simultan	0.000		
Error	2.246		

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2019

Sesuai hasil penelitian tentang variabel disiplin pegawai jabatan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Byars and Rue) dengan dimensi-dimensi yaitu (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Kepatuhan terhadap atasan, (4) kepatuhan dalam menggunakan/memelihara perlengkapan kantor, (5) ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) mampu kerjasama, mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan, Kemudian teori motivasi yang dikemukakan oleh (Winardi) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang

dikemukakan bahwa disiplin dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, serta didukung oleh teori yang dipergunakan.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Disiplin pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara. Pengukuran dimensi-dimensi disiplin pegawai meliputi : (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Kepatuhan terhadap atasan, (4) kepatuhan dalam menggunakan /memelihara perlengkapan kantor, (5) ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) mampu kerjasama berada pada kategori Tinggi, yang berarti bahwa pelaksanaan disiplin pegawai telah dilakukan, namun belum optimal.
2. Motivasi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara. Pengukuran dimensi-dimensi disiplin pegawai meliputi : (1) Motivasi internal, (2) Motivasi eksternal, berada pada kategori cukup yang berarti bahwa pelaksanaan motivasi pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana kedudukannya sebagai pegawai negeri sipil.
3. Disiplin dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara. Sumbangan variabel disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan, berada pada kategori tinggi namun belum optimal. Hal tersebut terjadi karena setiap pekerjaan yang dilakukan tidak hanya dikerjakan oleh satu orang, sehingga kecepatan pekerjaan dipengaruhi kemampuan oleh masing-masing pegawai. Demikian juga motivasi pegawai telah dilakukan pemberian motivasi namun belum optimal hal tersebut karena pegawai belum merasa termotivasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga kualitas pelayanan belum optimal.

Winardi, 2004. *Motivasi, Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: PP nomor 53 tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan Efisiensi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Byars; L. L. and Rue, L. W. 1995;  
*Management: Theory and Application*. Homewood:  
Richard D. Irwin, Inc.
- Effendy, Onong Uchajana. 1986.  
*Dinamika Komunikasi*, P.T.  
Remaja Rosda Karya,  
Bandung.
- Nitisesmito, Alex, S. 1996. *Manajemen Personalia, (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Jakarta. Cipta Jakarta.
- Surbakti, Ramlan. 1996. *Karakteristik dan Penampilan Birokrasi Perkotaan*. Jakarta: Prisma.

ISSN : 2443-1214

**e-JKPP**

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol.6 No. 1 Agustus 2020

Diterbitkan Oleh :  
Program Pascasarjana  
Magister Ilmu Administrasi  
Universitas Bandar Lampung

