

**PENGARUH KINERJA DAN DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN PEMERINTAHAN DESA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN PESAWARAN**

M. Fikri Akbar, Dina Sasri Megawati

**ABSTRACT**

The problems in this study are: (1) Does the Performance of the State Civil Apparatus affect the Quality of Service in the Village Administration Section of the District of Pesawaran District (2) Does the Discipline of the Civil Service affect the Quality of Service at the Government Division of the Regional Secretariat Village Pesawaran Regency (3) Does the Performance and Discipline of the State Civil Apparatus jointly influence the quality of service in the Village Administration Section of the Pesawaran Regency Regional Secretariat.

This research uses analytical survey method. This study aims to analyze the influence between the variables studied, namely state civil apparatus Performance (X1), Discipline (X2), improve service quality (Y) in this study used quantitative research types to verify the research hypothesis. These methods and techniques were chosen because they allow a more extensive study of the influence of the research variables.

The results showed that there was a significant influence of both state civil apparatus performance and state civil apparatus discipline on service quality in the Village Administration Section of Pesawaran District Regional Secretariat, the greatest influence of state civil apparatus performance variables and state civil apparatus discipline was state civil apparatus Performance variable which was 69.03 percent or was in the high category , state civil apparatus discipline is 67.96 percent, or it is in the sufficient category. Based on the results of the study, that the contribution of state civil apparatus Performance variables and state civil apparatus discipline to service quality, is in the quite good category but not yet optimal. This is due to the relative lack of work facilities and the absence of optimal application of regulations, so that employees have not been able to carry out their duties optimally, which results in suboptimal quality of service in the Village Administration Section of the District of Pesawaran District

Keywords: Performance, Discipline, Service Quality.

**A. PENDAHULUAN**

Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban yang masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Menurut Rasyid (2000): “tugas pokok pemerintah memiliki 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu: pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (*development*)”.

Salah satu masalah yang menjadi fokus perhatian belakangan adalah bagaimana pemerintah dan lembaga penyedia pelayanan publik (*public service provider*) mampu memberikan kinerja yang diharapkan dan didukung oleh sikap akuntabel (tanggung jawab) terhadap kepentingan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang di berikan. Widodo, (2001) menyatakan bahwa, “*government organization are created by the public, for the*

*public and need to be accountable to it.*” (pemerintah berasal dari rakyat, untuk rakyat, dan bertanggung jawab kepada rakyat).

Terbatasnya literasi yang dimiliki masyarakat apabila tidak proaktif mencari informasi, maka dapat dimanfaatkan oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang bisa saja menjanjikan kepada seorang warga yang ingin mencalonkan diri menjadi Kepala Desa. Karena sudah 3 orang yang terdaftar pada panitia pilkades, ia diiming-imingi akan dibantu untuk mengurus pencalonannya agar dapat terdaftar pula sebagai calon kepala desa asal memberikan sejumlah uang. Padahal sejatinya, bagi yang berniat ingin mencalonkan diri sebagai Kades bisa langsung mengurus sendiri pendaftarannya karena regulasi memperbolehkan calon lebih dari 3 (tiga) orang. Terlepas dari analogi tersebut, peneliti dapat mengamati secara langsung tentang bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Bagian Pemerintahan Desa dalam mengantisipasi kegiatan Pilkades serentak tahun 2019 sehingga penulis tertarik untuk meneliti secara lebih komprehensif keterkaitan antara kinerja asn itu sendiri dengan pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Bertolak dari kondisi ini, penulis bermaksud untuk mengangkat Tesisterkait hubungan antara kinerja dan kualitas pelayanan masyarakat dengan judul; Pengaruh Kinerja dan Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran.

Dalam penelitian ini, yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut: (1) Apakah ada Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran?, (2) Apakah ada pengaruh Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran?, (3) Apakah ada pengaruh ada pengaruh secara bersama-sama Kinerja dan Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran?

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Konsep kinerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengacu pendapat Dwiyanto (2006) yang mengemukakan lima indikator yaitu; (1) produktivitas, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, (5) Akuntabilitas.

Dalam mengukur disiplin kerja menurut Byars and Rue (1995) menyatakan ada beberapa hal yang dapat dipakai, sebagai indikasi tinggi rendahnya kedisiplinan kerja

karyawan, 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.

Selanjutnya, pelaksanaan pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu kepada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, (2004) dan dijadikan indikator penelitian yaitu (1) (*Tangibles*/Tampilan fisik pemberian pelayanan, (2) *Reliability*/Kehundalan dalam pemberian pelayanan, (3) *Responsiveness*/ Ketanggapan pemberian pelayanan, (4) *Assurance*/Jaminan atau Kepastian kourtesi, dan (5) *Empathy*/Empati).

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang manajemen PNS adalah upaya Pemerintah dalam merespon tuntutan nasional dan tantangan globalitas dibutuhkannya Aparatur Sipil Negara (ASN) berkelas dunia yang profesional, berintegritas, netral dan berkinerja tinggi untuk mewujudkan keadilan, pemberdayaan, dan pembangunan tersebut di atas serta terlaksananya cita-cita bangsa untuk mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di era Revolusi Industri 4.0 yang penuh dengan unsur digital, aparatur sipil negara harus di *upgrade* (ditingkatkan) menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bukan saja memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tetapi juga cakap dalam pemanfaatan teknologi informasi yang menjadi indikator dari peningkatan Kinerjanya.

Terkait Kinerja, Pemerintah baru saja menerbitkan regulasi yang mengatur tentang Penilaian Kinerja PNS. PP No. 30 Tahun 2019 ini diterbitkan sebagai peraturan pelaksanaan Pasal 78 UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Sesuai UU Aparatur Sipil Negara (ASN), penilaian kerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Dengan terbitnya aturan ini, Transformasi Birokrasi berlandaskan Sistem Merit dalam PP Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi semakin jelas.

Penerapan sistem merit dalam manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan amanat utama dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014. Dengan menerapkan sistem merit maka pengangkatan pegawai, mutasi, promosi, penggajian, penghargaan dan pengembangan karier pegawai didasarkan pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja pegawai. Kinerja

Aparatur Sipil Negara (ASN) yang kian mendapat perhatian dari Pemerintah seharusnya menjadi *trigger* bagi para Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk dapat memaksimalkan kinerja yang selama ini kerap dicap lamban dan berbelit belit.

### **C. METODOLOGI**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analytical survey method*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel yang diteliti yaitu Kinerja ASN (X1), Disiplin ASN (X2), meningkatkan kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif untuk memverifikasi hipotesis penelitian. Metode dan teknik ini dipilih karena memungkinkan dilakukannya kajian yang lebihluastentangadanya pengaruh antara variable-variabel penelitian.

Desain dalam penelitian ini yaitu *survey explanatory* yang 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 Kinerja dan Disiplin ASN sebagai variabel bebas (*independent variable*), kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Peneliti menggunakan pendekatan penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai yaitu menggambarkan fakta empirik yang ditemukan dilapangan, juga akan melakukan analisis infrensial antara variabel bebas dan variabel terikat

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Analisis Deskriptif Kinerja ASN.**

Variabel Kinerja ASN dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi. Hasil pengolahan skor dan persentasenya yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1. tersebut terlihat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kinerja ASN adalah cukup yaitu sebesar, 69,03 persen atau masuk pada kategori tinggi dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kinerja ASN tersebut. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kinerja ASN, walaupun dari nilai tersebut berada pada kategori tinggi namun belum optimal, hak tersebut karena kinerja ASN pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran, belum optimal. Perumusan dan penyusunan tentang operasionalisasi implementasi program yang harus ditempuh dan dilakukan dalam upaya memberikan pemahaman dan penyebar luasannya belum dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Tabel 1. Kriteria Penilaian Tentang Variabel Kinerja ASN

No Item	Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Hasil pekerjaan efektif apabila dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan	329	465	70,75	Tinggi
2.	Pelaksanaan pekerjaan telah sesuai, baik kualitas maupun kuantitas	327	465	70,32	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Produktivitas</b>	<b>326</b>	465	<b>70,11</b>	<b>Tinggi</b>
3	Pelaksanaan pekerjaan membuat tidak efektif, karena tidak sesuai dengan SOP	325	465	69,89	Tinggi
4	Untuk mengefektifkan pekerjaan, selalu memberikan penjelasan dengan tuntas	320	465	68,82	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Kualitas Layanan</b>	<b>323</b>	465	<b>69,46</b>	<b>Tinggi</b>
5	Dalam melaksanakan pekerjaan selalu disesuaikan dengan sasaran pekerjaan.	315	465	67,74	Cukup
6	Melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu.	314	465	67,53	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Responsivitas</b>	<b>315</b>	<b>465</b>	<b>67,74</b>	<b>Cukup</b>
7	Dalam melaksanakan pekerjaan berupaya dengan kesadaran sebagai tanggung jawab.	323	465	69,46	Tinggi
8	Dalam melaksanakan pekerjaan selalu berupaya dengan penuh antusias	320	465	68,82	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Responsibilitas</b>	<b>322</b>	<b>465</b>	<b>69,25</b>	<b>Tinggi</b>
9	Melaksanakan dengan rasa tanggung jawab	318	465	68,39	Tinggi
10	Selalu memberikan informasi dengan benar.	320	465	68,82	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Akuntabilitas</b>	<b>319</b>	465	<b>68,60</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>321</b>	465	<b>69,03</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

## 2. Analisis Deskriptif Disiplin ASN (X2)

Variabel Disiplin ASN terdiri atas 6 (enam) dimensi yang diolah hasil pengolahan skor dan persentasenya terhadap pernyataan-pertanyaan adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2.

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Disiplin pegawai yaitu sebesar 67,96% atau masuk pada kategori Cukup 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.

Tabel 2. Kriteria penilaian Tentang Variabel Disiplin ASN

No Item	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu hadir tepat waktu.	318	465	68,39	Tinggi
2	Bapak/Ibu/Sdr(i) Mengikuti apel pagi	320	465	68,82	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Kehadiran</b>	<b>319</b>	465	<b>68,60</b>	<b>Tinggi</b>
3	Bapak/Ibu/Sdr(i) tepat waktu masuk kantor	315	465	67,74	Cukup
4.	Selalu bekerja tepat waktu	315	465	67,74	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan jam kerja</b>	<b>315</b>	<b>465</b>	<b>67,74</b>	<b>Cukup</b>
5.	Selalu patuh terhadap Perintah atasan	323	465	69,46	Tinggi
6.	Selalu bersikap loyal dalam menyelesaikan Pekerjaan	320	465	68,82	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan pada perintah atasan</b>	<b>322</b>	<b>465</b>	<b>69,25</b>	<b>Tinggi</b>
7.	Dalam menyelesaikan tugas-tugas selalu Menggunakan fasilitas kantor	312	465	67,09	Cukup
8.	Setelah bekerja Selalu merawat perlengkapan Kantor	310	465	66,67	Cukup
9.	Mengetahui bahwa perlengkapan kantor Merupakan salah satu sumber daya organisasi	311	465	66,88	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan dalam memelihara perlengkapan kantor</b>	<b>311</b>	<b>465</b>	<b>66,88</b>	<b>Cukup</b>
10.	Mengikuti cara kerja yang telah ditentukan	312	465	67,09	Cukup
11.	Dalam bekerja selalu berpedoman pada Prosedur atau petunjuk pegawaiian	314	465	67,53	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Kepatuhan dalam mengikuti cara bekerja</b>	<b>313</b>	<b>465</b>	<b>67,31</b>	<b>Cukup</b>
12.	Selalu bekerjasama dengan atasan dalam Menyelesaikan tugas yang sifatnya teknis	315	465	67,74	Cukup
13.	Selalu bekerjasama dengan bawahan dalam Menyelesaikan tugas	317	465	68,17	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi Kerja sama</b>	<b>316</b>	<b>465</b>	<b>67,96</b>	<b>Cukup</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>316</b>	<b>465</b>	<b>67,96</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2019

### 3. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.

Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi. Hasil pengolahan skor dan persentasenya yang terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3 tersebut terlihat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas pelayanan adalah cukup yaitu sebesar, 67,74 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.

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	314	465	67,53	Cukup
2.	Tempat memberikan pelayanan cukup nyaman	313	465	67,31	Cukup
3	Petugas pelayanan telah mencukupi kuantitasnya.	317	465	68,17	Tinggi
	<b>Rata-Rata Dimensi <i>Tangibles</i></b>	<b>315</b>	<b>465</b>	<b>67,74</b>	<b>Cukup</b>
4	Memberikan pelayanan tepat waktu	312	465	67,09	Cukup
5	Dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan	314	465	67,53	Cukup
6	Memperlakukan sama dalam memberikan pelayanan	313	465	67,31	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i></b>	<b>313</b>	<b>465</b>	<b>67,31</b>	<b>Cukup</b>
7	Menanggapi kebutuhan pelanggan	317	465	68,17	Tinggi
8	Terbuka untuk menerima saran/kritikan.	315	465	67,74	Cukup
9	Memberikan perhatian penuh dalam pelayanan	316	465	67,96	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i></b>	<b>316</b>	<b>465</b>	<b>67,96</b>	<b>Cukup</b>
10	Memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	316	465	67,96	Cukup
11	Berupaya menjaga kepercayaan dalam memberikan pelayanan	313	465	67,31	Cukup
12	Bertanggung jawab terhadap pelanggan	314	465	67,53	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i></b>	<b>314</b>	<b>465</b>	<b>67,53</b>	<b>Cukup</b>
13	Temotivasi untuk membantu pelanggan	317	465	68,17	Tinggi
14	Melayani sesuai kebutuhan pelanggan	318	465	68,39	Tinggi
15	Tanggap dan memberikan pelayanan yang terbaik.	316	465	67,96	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi <i>Empathy</i></b>	<b>317</b>	<b>465</b>	<b>68,17</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>315</b>	<b>465</b>	<b>67,74</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Adapun tujuan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, berkenaan usaha pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin bahwa warga masyarakat dapat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar, dan ditujukan juga untuk membangun dan memelihara keadilan dalam masyarakat. Selanjutnya mengenai layanan publik, konsep ini sebenarnya bukan merupakan hal yang baru dalam kajian ilmu pengetahuan. Bahkan secara filosofis, dapat dikatakan bahwa munculnya ilmu administrasi negara sebetulnya terkait erat dengan konsep pelayanan publik. Munculnya ilmu pemerintahan sebagai cabang ilmu baru semakin memperkuat telaahan terhadap pelayanan publik.

Sesuai hasil penelitian Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan persetujuannya bahwa

disiplin ASN dalam memberikan pelayanan perlu diingkatkan, sebab kalau kurang tanggap terhadap kediplinan, maka menurut responden akan mengurangi kualitas pelayanan, maka hal ini merupakan salah satu hambatan dalam melakukan pelayanan kalau hal tersebut tidak dibenahi.

#### 4. Analisis Inferensial

Persamaan regresi, sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 1.274 + 0.275X_1 + 0.326X_2$$

Hal ini berarti sebelum dilaksanakan penelitian telah ada potensi variabel kinerja ASN mempengaruhi Kualitas pelayanan sebesar 0.275. Kemudian Disiplin ASN sebesar 0,326. Dengan demikian bahwa apabila terjadi peningkatan Kinerja ASN kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,275 serta apabila terjadi peningkatan Disiplin ASN kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.326.

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diperoleh nilai (X1)  $t_{hitung} = 7.526$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel} = 2.637$ , dan (X2)  $t_{hitung} = 5.437$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel} = 1.348$ , 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 kinerja maupun disiplin ASN berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan.

Kemudian hasil pengujian koefisien Korelasi Spearman-Brown menunjukkan koefisien korelasi (r) sebesar 0.725 nilai hubungan tersebut menunjukkan bahwa variabel Kinerja ASN dan disiplin ASN mempunyai hubungan yang cukup berarti terhadap Kualitas pelayanan pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran.

Nilai r sebesar 0,725 menunjukkan korelasi positif yang kuat antara Kinerja ( $X_1$ ) dan Disiplin ( $X_2$ ) dengan Kualitas pelayanan (Y). Korelasi positif berarti bahwa naik turunnya tingkat kinerja selalu berjalan searah dengan tingkat Kualitas pelayanan dan Disiplin ASN. Kalau Kinerja dan Disiplin berada pada tingkat yang maksimal maka Kualitas pelayanan akan baik pula. Sebaliknya, kalau Kinerja dan Disiplin tidak terlaksana dengan baik maka Kualitas pelayanan tidak akan optimal dalam pelaksanaannya.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0.526 yang berarti besarnya sumbangan variabel kinerja dan disiplin terhadap Kualitas pelayanan Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran, sebesar 52,60 persen. Selebihnya 47.40% dipengaruhi variabel dari luar yang tidak diteliti.

Sesuai hasil penelitian tentang variabel kinerja ASN yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengacu pendapat Dwiyanto (2006:50-51) yang mengemukakan lima indikator



yaitu; (1) produktivitas, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, (3) responsivitas, (4) tanggung jawab, (5) Akuntabilitas. Kemudian Disiplin ASN 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, baik secara parsial, maupun secara bersama-sama, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, (2004;184) dengan indikator penelitian yaitu (1) (*Tangibles*/Tampilan fisik pemberian pelayanan, (2) *Reliability*/Kehandalan dalam pemberian pelayanan, (3) *Responsiveness*/ Ketanggapan pemberian pelayanan, (4) *Assurance*/Jaminan atau Kepastian kourtesi, dan (5) *Empathy*/Empati).

Dengan demikian bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang dikemukakan bahwa kinerja dan disiplin ASN berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, serta didukung oleh teori yang dipergunakan.

## **E. KESIMPULAN**

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

1. Kinerja dan Disiplin ASN berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran. Sumbangan variabel Kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan, berada pada kategori tinggi namun belum optimal. Hal tersebut terjadi karena setiap pekerjaan yang dilakukan belum ditunjang oleh fasilitas kerja yang memadai sehingga pegawai masih sering mengantri dalam menggunakan fasilitas kantor, kemudian seringnya padam lampu sehingga dapat menurunkan kualitas kinerja pegawai pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran.
2. Disiplin ASN berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran. Pengukuran dimensi-dimensi disiplin ASN 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 ASN telah dilakukan, namun belum optimal.

3. Kinerja dan Disiplin ASN berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran. Kemudian hasil pengujian koefisien Korelasi Spearman-Brown menunjukkan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0.725 nilai hubungan tersebut menunjukkan bahwa variabel Kinerja ASN dan disiplin ASN mempunyai hubungan yang cukup berarti terhadap Kualitas pelayanan pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran. Kemudian koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sumbangan variabel kinerja dan disiplin terhadap Kualitas pelayanan Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran, sebesar 52,60 persen. Selebihnya 47.40% dipengaruhi variabel dari luar yang tidak diteliti.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Byars; L. L. and Rue, L. W. 1995; *Management: Theory and Application*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2006,. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, 2004, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Peneliti*. Edisi kedua. Penerbit Tarsito. Bandung
- Widodo, Joko., 2001. *Good Governance Telah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya, Insan Cendekia
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara  
Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang manajemen PNS.