

# Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng

Ni Luh Sri Kasih<sup>1</sup>, Gede Hery Prayuda Wijaya<sup>2</sup>

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja<sup>1</sup>

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja<sup>2</sup>

## ABSTRAK

**Kata kunci:**  
Disiplin Kerja,  
Kinerja Pegawai  
dan Kualitas  
Pelayanan

Kualitas pelayanan pada lembaga pelayanan publik pemerintah menjadi perhatian penting dalam mewujudkan tujuan lembaga. Kinerja pegawai menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan publik serta didukung dengan disiplin kerja yang tinggi agar pencapaian target pelayanan tercapai. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan unit analisis penelitian ini yaitu pegawai pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, sebanyak 37 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien regresi linier berganda, analisis determinasi, uji t-test dan uji F-test, dengan menggunakan bantuan komputer program (SPSS) Version 26.00 for Windows. Hasil analisis menunjukkan bahwa 1) Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng 2 ) Disiplin Kerja Dan Kinerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.

## ABSTRACT

**Keywords:**  
Work Discipline,  
Employee  
Performance and  
Service Quality

*The quality of service at government public service institutions is an important concern in realizing the institution's goals. Employee performance becomes the main factor in providing public services and is supported by high work discipline so that the achievement of service targets is achieved. Therefore, the purpose of this study is the influence of work discipline and employee performance on the quality of public services in the Population Control Service, Family Planning, Women's Empowerment and Child Protection, Buleleng Regency. This type of research is quantitative research with the unit of analysis of this research, namely service employees at the Department of Population Control, Family Planning, Women's Empowerment and Child Protection, Buleleng Regency, as many as 37 people. The data analysis technique used is multiple linear regression coefficient analysis, analysis of determination, t-test and F-test, using the computer-assisted program (SPSS) Version 26.00 for Windows. The results of the analysis show that 1) Work Discipline and Employee Performance partially have a positive and significant effect on the Quality of Public Services at the Population Control Service, Family Planning, Women's Empowerment and Child Protection, Buleleng Regency. 2) Work Discipline and Performance have a positive and significant effect simultaneously on the Quality of Public Services. at the Office of Population Control, Family Planning, Women's Empowerment and Child Protection, Buleleng Regency.*

## PENDAHULUAN

Dalam setiap instansi tidak luput dari seorang pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seorang pegawai dituntut untuk selalu bekerja dengan disiplin sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan tidak taat aturan. disiplin kerja bagi pegawai diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng memiliki tujuan untuk menurunkan tingkat pertumbuhan penduduk, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak melalui program penyuluhan di tiap desa khususnya Kabupaten Buleleng. Dinas DPPKBPP-PA memiliki balai penyuluh di setiap Kecamatan. Penyuluhan ini dilaksanakan di 9 kecamatan dari 148 desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Buleleng. Program Dinas PPKBPP-PA memiliki target pelayanan sebanyak 5 kecamatan setiap bulan.

Disiplin kerja yang rendah dapat mempengaruhi kinerja pegawai, target pencapaian kerja tidak dapat tercapai dengan optimal sesuai dengan data pencapaian target gambar 01. (Sedarmayanti, 2017) mengatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diberikan kepada seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi, secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai moral dan etika. Oleh karena itu, tujuan organisasi perlu dicapai melalui kinerja yang baik dan optimal.

Disiplin kerja yang rendah dan kinerja yang rendah mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan karena target pencapaian pelayanan tidak tercapai secara optimal. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi (Septiono, 2017)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk lebih mengetahui dan meneliti lebih jauh mengenai permasalahan tersebut, dan mengambil topik dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng”

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah : 1) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng ? 2) Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng ?

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di dinas pengendalian penduduk keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten buleleng. 2) Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di dinas pengendalian penduduk keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten buleleng.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial dalam mengembangkan suatu konsep bagi ilmu pemerintahan khususnya konsep implementasi kebijakan dan pelayanan public. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rumusan sebagai bahan rekomendasi kepada dinas pengendalian penduduk keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten buleleng, khususnya dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Lebih jauh diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alat analisis bagi formulasi dan implementasi kebijakan dalam pelayanan dinas pengendalian penduduk keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten buleleng bagi warga masyarakat

### Tipe Artikel

#### 1. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup

menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Tujuan disiplin baik secara kelompok maupun perorangan adalah untuk mengarahkan tingkah laku seseorang pada realita yang harmonis dan untuk menciptakan kondisi tersebut, terlebih dahulu harus diwujudkan keselerasan antara hak dan kewajiban karyawan.

terdapat indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, sebagai berikut :

1. Tujuan dan Kemampuan

Karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang rendah tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada akan menyebabkan terjadi indisipliner.

2. Keteladanan Pimpinan

Seorang pimpinan harus dapat mempertahankan perilaku yang positif sesuai dengan harapan karyawan karena pimpinan merupakan panutan bagi karyawannya.

3. Keadilan

Aturan yang dibuat harus diberlakukan untuk semua karyawan tanpa memandang kedudukan. Sanksi yang diberikan juga harus merata kepada setiap karyawan yang melakukan pelanggaran kerja.

4. Pengawasan Melekat

Pengawasan melekat merupakan tindakan nyata yang paling efektif karena pimpinan secara langsung mengawasi perilaku, gairah kerja dan prestasi kerja karyawan.

5. Sanksi Hukuman

Adanya sanksi hukuman menjadikan tindakan koreksi dan pencegahan pelanggaran peraturan terhadap karyawan yang menentang dan tidak mematuhi prosedur organisasi.

6. Ketegasan

Pemimpin harus tegas ketika memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan pelanggaran kerja agar karyawan berdisiplin diri dalam bekerja.

7. Hubungan Manusia

Disiplin bertujuan untuk mendidik karyawan agar mematuhi peraturan dan kebijakan yang ada pada suatu organisasi, hal ini dilakukan agar menghasilkan kinerja yang baik.

## 2. Kinerja

Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tugas dan perannya di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja yang efektif adalah mampu memenuhi sasaran dan standar kinerja yang terdapat dalam sebuah pekerjaan, semakin baik seorang karyawan memenuhi sasaran dan standar yang terdapat dalam sebuah pekerjaan, berarti kinerjanya semakin optimal.

Untuk mengukur suatu kinerja, terdapat definisi ahli yang merujuk tolak ukur kinerja, sebagaimana pengukuran kinerja menurut (Edison, 2016) berikut ini:

1. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan. Pada umumnya di dalam organisasi/perusahaan setiap karyawan akan mendapatkan target untuk dilaksanakan dalam rentang waktu tertentu. Target yang diberikan menantang kemampuan dari masing-masing individu pegawai namun harus realistis sesuai dengan kemampuan perusahaan maupun individu, targetan ini menjadi pedoman untuk pegawai yang harus dicapai dan diselesaikan dengan baik agar mendapatkan penilaian kinerja yang tinggi. Pencapaian target menjadi faktor yang tepat untuk dievaluasi, dari hasil pencapaian target dapat dilihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan beban kerjanya.

2. Kualitas

Kualitas terhadap hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Kualitas meliputi ketelitian, kerapian dan ketepatan dalam bekerja atau sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Adapun kualitas secara personal juga penting untuk diterapkan di dalam organisasi/perusahaan seperti penampilan, kepribadian, sikap, kepemimpinan, integritas dan kemampuan berinteraksi sosial. Jika hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut tinggi maka kinerja dari pegawai tersebut dianggap tinggi oleh

organisasi/perusahaan, ini menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati adanya kesempurnaan.

### 3. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu dan/atau penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan. Pengertian pelanggan disini berlaku juga terhadap layanan pada bagian lain di lingkup internal perusahaan/organisasi. Penyelesaian tugas sesuai dengan waktunya berbicara mengenai efektivitas kegiatan dalam organisasi/perusahaan, ketepatan waktu harus sesuai dengan yang sudah direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan, dengan bekerja yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan maka kinerja dari pegawai tersebut sudah baik.

### 4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketaatan merupakan kesadaran dan kesediaan dalam hal penyelesaian kerja, selalu mengikuti arahan dari pimpinan perusahaan/organisasi untuk mencapai sebuah tujuan dan menjalankannya dengan asas-asas yang berlaku.

## 3. Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan kualitas layanan berarti berkompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Kualitas pelayanan adalah keunggulan atau kemampuan dalam memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan harapan mereka.

Menurut (Tjiptono, 2016) menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang harus dipenuhi yaitu:

#### 1. Berwujud (Tangible)

Yaitu fasilitas kantor bersih, dan karyawan sangat profesional dalam melayani konsumen.

#### 2. Keandalan (Reliability)

Yaitu kesediaan karyawan untuk lebih cepat dalam melayani dan merespon konsumen, dan karyawan sangat handal dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### 3. Daya tanggap (Responsiveness)

Yaitu daya tanggap perusahaan dengan memberi layanan bagi konsumen dengan sigap dan cepat dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

#### 4. Kepastian (Assurance)

Yaitu Karyawan sangat menguasai produk dari jasa perusahaan dan perusahaan memiliki jam operasional yang jelas

#### 5. Empati (Empathy)

Yaitu perusahaan memberikan perhatian kepada setiap pelanggannya, dan selalu menerapkan pelayanan yang ramah kepada pelanggan

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, maka lokasi penelitian atau objek penelitian dilakukan di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng yang terletak di Jl. Wijaya Kusuma no 3A, Banyuasri, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81116. Adapun alasan melakukan penelitian pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan perempuan Dan Perlindungan Anak adalah sebagai berikut : 1) Adanya fenomena yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, 2) Tingkat absensi yang tinggi mengindikasikan penurunan disiplin kerja sehingga kinerja menurun dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.

Dalam penelitian ini populasi nya adalah seluruh pegawai Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng yang berjumlah 50 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 37 yaitu pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.

Instrumen penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dimana data yang dihasilkan berupa data kuantitatif yang diolah menggunakan statistik maka hasil penyebaran kuesioner ini akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, maksud dan tujuan dari pengujian validitas reliabilitas ini adalah untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian layak dijadikan sebagai alat ukur variabel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedua rumusan masalah yang diajukan. Kedua rumusan masalah tersebut diuji dengan analisis regresi dan korelasi. Meskipun demikian, sebelumnya dilaksanakan uji asumsi klasi sebagai syarat yang terdiri atas uji normalitas data, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Data dalam penelitian ini bersumber dari penyebaran kuesioner di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dengan melibatkan seluruh pegawai. Tahap awal proses analisis ini dilakukan perhitungan yang didasarkan pada data mentah yang diperoleh. Dalam tabulasi data digunakan bantuan komputer program Microsoft Excel, kemudian dalam pengolahan data digunakan program SPSS Version 26 for windows. sebanyak 20% responden berumur antara 31-40 tahun, 55% responden yang umurnya di atas 41-50 tahun dan hanya 9% responden yang umurnya diatas 50 tahun.

Pengujian terhadap validitas menggunakan teknik *product moment* pada tingkat signifikan 5%. Berdasarkan hasil analisis validitas dapat dilihat semua butir instrumen nilai koefisien korelasinya lebih besar daripada nilai R *product moment*. Dengan demikian semua butir instrumen dapat dikatakan valid dan dapat mewakili indikator yang diteliti. nilai alpha cronbach untuk variabel disiplin kerja (X1) sebesar 0,752, kinerja pegawai (X2) sebesar 0,755, dan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,853 yang lebih besar dari pada 0,7 berarti instrumen sudah reliabel dan penelitian dapat dilanjutkan.

N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 37. Dilihat dari nilai mean dari setiap variabel lebih besar daripada nilai standart deviation yang artinya penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Nilai asymp. Sig (2-tailed) residual sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat dikatakan variabel tersebut adalah berdistribusi normal. nilai tolerance variable disiplin kerja (X1) sebesar 0.215 dan kinerja pegawai (X2) sebesar 0.215 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai koefisien VIF dari variabel disiplin kerja (X1) sebesar 4,656 dan kinerja pegawai (X2) sebesar 4,656 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini bebas dari gejala multikolinieritas. nilai signifikan dari variabel disiplin kerja (X1) sebesar 0,371 dan variabel kinerja pegawai (X2) sebesar 0,289 lebih besar dari nilai tingkat kepercayaan 5% (0.05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. metode pengujian run test terlihat nilai asym. Sig (2-tailed) sebesar 0,146 lebih besar dari 0,05 dengan demikian persamaan regresi terbebas dari gejala autokorelasi.

persamaan regresi linier berganda adalah :  $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$  atau  $Y = 0,739 + 0,570x_1 + 0,783x_2$ . Berdasarkan persamaan tersebut memberikan informasi bahwa :

$a = 0,739$  memiliki arti bahwa apabila tidak ada perhatian terhadap disiplin kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) atau nilainya adalah konstan, maka kinerja karyawan (Y) adalah sebesar rata-rata 0,739.

$b_1 = 0,570$  artinya apabila kinerja pegawai (X2) dianggap konstan, maka meningkatnya skor disiplin kerja (X1) sebesar satu satuan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan (Y) sebesar rata-rata 0,570.

$b_2 = 0,783$  artinya apabila disiplin kerja (X1) dianggap konstan, maka meningkatnya skor kinerja pegawai (X2) sebesar satu satuan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan (Y) sebesar rata-rata 0,783.

Jadi dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang positif secara simultan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Besarnya nilai R Square 0,851. Jadi besarnya koefisien determinasi ( $D = 85,1\%$ ) (persen) hal ini berarti bahwa besarnya kontribusi/sumbangan antara disiplin kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 85,1% (persen). Sedangkan sisanya sebesar 14,9% (persen) dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam penelitian ini tidak dibahas.

Analisis statistik Uji t (t-test) digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial antara disiplin kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), apakah berpengaruh positif dan signifikan atau diperoleh secara kebetulan saja. nilai  $t_{1\text{-hitung}} = 3,699 > t\text{-tabel} = 1,690$  dan tingkat sig.  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). nilai  $t_{2\text{-hitung}} = 2,945 > t\text{-tabel} = 1,690$  dan tingkat sig.  $0,006 < 0,005$ . Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Analisis statistik Uji F (F-test) digunakan untuk menguji signifikansi secara simultan antara disiplin kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), apakah berpengaruh positif dan signifikan atau diperoleh secara kebetulan saja. Nilai  $F\text{-hitung} = 96,990 > F\text{-tabel} = 3,28$  dan tingkat sig  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y)

### **Pembahasan**

Pengujian signifikansi disiplin kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji t, yaitu dengan membandingkan signifikansi t dengan  $\alpha$  (0,05). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien  $t_{1\text{-hitung}} = 3,699 > t\text{tabel} = 1,690$ , nilai koefisien regresi sebesar 0,570 dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < \alpha$  (0,05), berarti penolakan  $H_0$  sehingga  $H_1$  dapat diterima, sehingga disiplin kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini berarti bahwa semakin disiplin pegawai dalam bekerja maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, begitu juga sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan dari Diana Nur Safitri (2017) dan Johan (2017) yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengujian signifikansi kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji t, yaitu dengan membandingkan signifikansi t dengan  $\alpha$  (0,05). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien  $t_{2\text{-hitung}} = 2,945 > t\text{tabel} = 1,690$ , nilai koefisien regresi sebesar 0,783 dan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < \alpha$  (0,05), berarti penolakan  $H_0$  sehingga  $H_2$  dapat diterima, sehingga kinerja pegawai (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini berarti bahwa semakin bagus kinerja pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, begitu juga sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka semakin rendah pula kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan dari Eka Farida (2021) dan Habib (2021) yang menyimpulkan bahwa kinerja pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengujian signifikansi disiplin kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), secara simultan dilakukan dengan melakukan uji F, yaitu dengan membandingkan signifikansi F dengan  $\alpha$  (0,05). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien  $F\text{-hitung} = 96,990 > F\text{tabel} = 3,28$ , dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha$  (0,05), berarti penolakan  $H_0$  sehingga  $H_4$  dapat diterima, sehingga disiplin kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi disiplin kerja dan kinerja pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, begitu juga sebaliknya semakin rendah disiplin kerja dan kinerja pegawai maka semakin rendah pula

kualitas pelayanan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan terhadap data penelitian yang terkumpul kemudian diolah mengenai hasil analisis pengaruh disiplin kerja dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, maka dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, sehingga semakin disiplin pegawai dalam bekerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan.
2. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, sehingga semakin tinggi kinerja pegawai maka semakin tinggi kualitas pelayanan.
3. Disiplin kerja dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, sehingga semakin bagus disiplin dan kinerja pegawai maka semakin bagus pula kualitas pelayanan.

### Saran

Adapun saran dari peneliti terkait hasil penelitian ini untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak berkepentingan, sebagai berikut :

- a. Bagi Lembaga Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng

Bagi Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, penulis menyarankan agar lebih memperhatikan disiplin kerja dan kinerja pegawai karena berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan membuktikan bahwa disiplin kerja dan kinerja pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Bagi Peneliti Selanjutnya Pada Topik Yang Sama : Diharapkan untuk mengkaji lebih dalam lagi, dan menambah referensi-referensi yang belum penulis sampaikan disini, sehingga penelitian ini menjadi lebih sempurna.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arifin. (2017). SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Diana Nur Safitri, A. R. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 124-129.
- Edison, E. d. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Eka Farida, N. R. (2021). Pengaruh Human Relationship dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi*, 139-140.
- Flippo, E. (2000). Manajemen Personalialia. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang : Universitas Diponegoro .
- Hartatik, P. I. (2018). Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Laksamana.
- Hasibuan. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hutapea, T. (2018). Kompetensi Pluss. Jakarta: Gramedia Pustaka Utam.
- Johan, B. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lung Melah Kecamatan Tenlen Kabupaten Kutai Timur . *eJournal Pemerintahan Integrati*, 7-8.
- Juni, D. (2016). . Perilaku Konsumen. Bandung: CV Alfabeta.
- Mangkunegara, A. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Ni Made Dwi Puspitawati, N. P. (2020). Pengaruh Kompensasi Terhadap Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Bakti Saraswati*, 115-117.
- Nurtjahjanti, K. d. (2017). Komitmen Afektif Organisasi Ditinjau Dari Persepsi terhadap Kepemimpinan Transaksional pada Pekerja Pelaksana Di Perusahaan Umum (Perum) X Semarang. *Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi*, 15-16.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Septiono, M. A. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan SE-Kecamatan Gunungpati . *Jurnal MANajemen Ekonomi*, 45-48.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : CV Alfabeta .
- Susanti, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal MANajemen Ekonomi*, 18-20.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Tjiptono, F. &. (2016). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yuyuk Liana, R. I. (2018). Peran Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Pada Perusahaan Air Minum Di Malang Raya. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* , 20-22.