

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PERANGKAT KELURAHAN SELAT DALAM KECAMATAN SELAT KABUPATEN KAPUAS

Budi¹, Junaidy., S.Sos., M.I.Kom², Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP.
¹Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Uniska Banjarmasin

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PERANGKAT KELURAHAN SELAT DALAM KECAMATAN SELAT KABUPATEN KAPUAS

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Selat Dalam Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai kelurahan Selat Dalam Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang. Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Membahas mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai kelurahan Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas. Membahas mengenai disiplin kerja pada pegawai kelurahan Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.

Kata kunci: Partisipasi Masyarakat, pelayanan Kelurahan, Disiplin.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian

efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (X_i) terhadap variabel dependen (Y).

Langkah-langkah dalam uji t :

a. Merumuskan hipotesis

$$H_0 : \beta_i = 0$$

Artinya variabel independen (X_i) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$$H_0 : \beta_i \neq 0$$

Artinya variabel independen (X_i) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b. Menentukan tingkat signifikan

Untuk menentukan nilai t-statistik tabel dapat menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*)

$$df = (n-k).$$

c. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel untuk menentukan H_0 diterima atau ditolak adalah :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_a diterima dan H_0 ditolak

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perangin angin, L. (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Rivai, V. d. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- Robbins, S. P. (2005). *Management. 8th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Soejono. (2000). *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono, S. (2000). *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Ar-Ruzz.
- Tjiptono dan Diana, F. d. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !* Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Pelayanan Publik*.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung.
- Pratama, A. W. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Putri, A. I. (2016). Pengaruh Persepsi Kesadaran Wajib Pajak Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di Kpp Pratama Gayamsari).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru

Jurnal

- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”.
- Brilliana, V. (2010). Analisis Pengaruh Service Quality, Customer To Customer Interaction Dan Service Atmosphere Terhadap Satisfaction Firm.
- Giese, J. L. (2000). Defining Customer Satisfaction. *Academy of Science Review*.
- Herman, M. (2018). Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Sule Erni Trisnawati, dan Kurniawan Saefullah. 2017, *Pengantar manajemen edisi pertama*, Jakarta : Pranada media.

Tangkilisan , Hessel Nogi S. 2018. *Manajemen publik*. Jakarta: PT. Gramedia: Pustaka

Teguh Yunowo, 2017. *Manajemen otonomi daerah, pusat kajian otonomi daerah dan kebijakan publik* (PUSKODAK), Semarang : UNIDIF

Victory M, Situmorang, Jusuf Juhir, *Hukum pengawasan melekat*, Yogyakarta : Rineka cipta.

Widowati Nina, Amini, 2018. *Kinerja Inspektorat Propinsi Jawa Tengah*

Yazid Muhammad, 2009. *Kinerja dan pengukuran dalam organisasi*, Jakarta : Gramedia widia.

Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 39 Tahun 2019 tentang Kode Etik Aparat Pengawasan Intern Pemerintah di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu.

Perda No 11 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Tanah Bumbu