

Pengaruh Potensi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung

Ayunoni^{1*}, Undang Rosidin², Ifaatturohiah¹

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

²Universitas Lampung, Lampung, Indonesia

*Correspondence: ayunonipurnamaspd1991@gmail.com

Abstrak.

Agar tujuan organisasi tercapai secara optimal, diperlukan sumber daya yang berkualitas dan memiliki potensi kerja yang tinggi. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan suatu organisasi adalah disiplin kerja. Demi tercapainya tujuan organisasi, pegawai dituntut untuk memiliki kesadaran dan menjunjung tinggi kedisiplinan dalam bekerja sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih baik dan lebih tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh potensi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta-fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 81 responden penelitian. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; terdapat pengaruh potensi kerja (X1) terhadap kualitas layanan (Y), dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 46,2 persen. Terdapat pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kualitas layanan (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 38,5 persen. Terdapat pengaruh potensi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 63,6 persen.

Kata kunci: Potensi Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Layanan

Abstract.

In order for organizational goals to be achieved optimally, quality resources are needed and have high work potential. Another factor that can affect the quality of an organization's services is work discipline. In order to achieve organizational goals, employees are required to have awareness and uphold discipline in work so that work results are better and more timely. This study aims to find the effect of work potential and work discipline on service quality at the Sukarame District Office, Bandar Lampung City. This study uses a quantitative descriptive research method, namely a research method that uses data in the form of numbers in analyzing the facts found which aims to determine the relationship between variables in a population. The analysis used is simple and multiple regression. This study used 81 research respondents. Based on the results of data analysis, it was found that the answers to the hypotheses were as follows; there is an effect of work potential (X1) on service quality (Y), with an influence level (R-square) of 46.2 percent. There is an influence of work discipline (X2) on service quality (Y), with an influence level of 38.5 percent. There is an influence of work potential (X1) and work discipline (X2) together on service quality (Y), with an influence level of 63.6 percent.

Keywords: Work Potential, Work Discipline, Service Quality

PENDAHULUAN

Salah satu faktor penentu keberhasilan kerja (pencapaian tujuan organisasi) adalah organisasi memiliki pegawai yang berkualitas, dimana pegawai tersebut memegang peranan penting dalam rangka mencapai tujuan

organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan kerja maka harus ada kesesuaian antara pekerjaan dan pegawai itu sendiri yang mana dapat dilihat dari seberapa jauh dukungan yang diberikan pegawai terhadap organisasi.

Organisasi harus benar-benar memperhatikan sumber daya manusia (SDM), sebab tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dengan adanya perhatian di bidang SDM, maka akan diperoleh keuntungan antara kedua belah pihak yaitu bagi organisasi akan memperoleh keuntungan dengan memiliki tenaga yang produktif dan proaktif dalam memberikan nilai tambah bagi organisasi sedangkan bagi pegawai akan memperoleh kepuasan karena hak-hak mereka diperhatikan dan dipenuhi oleh organisasi. Pegawai merupakan salah satu aset utama dalam suatu organisasi yang saat ini semakin diakui keberadaannya. Hal ini dikarenakan, penentu dari sebuah keberhasilan kerja dalam pencapaian suatu tujuan organisasi salah satunya adalah organisasi memiliki pegawai yang produktif. Organisasi selalu berusaha ingin memberikan yang terbaik bagi pegawainya agar tetap tinggal di organisasi tempat ia bekerja, salah satunya berupa pembayaran upah, penghargaan atau peluang dalam bekerja maupun rasa aman dalam lingkungan organisasi. Semua itu dilakukan oleh organisasi untuk membangun kepercayaan kepada pegawai agar dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

Pada dasarnya suatu instansi tentulah tidak dapat berjalan dengan sendiri dan apabila instansi tersebut ingin maju dan berkembang maka asset yang terdapat di dalamnya harus dikembangkan terutama terhadap sumber daya manusianya. Untuk melakukan pengelolaan, perencanaan dan pengendalian terhadap sumber daya manusia maka sebuah instansi memerlukan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai alat manajerial untuk melaksanakannya. Manajemen sumber daya manusia sebagai pemeliharaan sumber daya manusia yang terdapat di dalam sebuah instansi.

Kunci dalam pencapaian kinerja instansi yang optimal merupakan bagian dari kualitas, kemampuan dan kinerja sumber daya manusia. Agar tercapainya tujuan maka dari itu instansi membutuhkan sumber daya manusia yang produktif dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja dikatakan sebagai

kesuksesan seseorang yang diperoleh dalam melaksanakan tugasnya, hasil kerja yang telah dicapai dalam suatu instansi atau organisasi dengan kewenangan serta tanggung jawabnya masing-masing atau berkaitan tentang bagaimana seseorang dapat memberi manfaat dan berperilaku.

Instansi pemerintahan sekarang ini dituntut untuk menciptakan Kualitas Layanan dalaman memberikan pelayanan yang tinggi dan berkualitas guna pengembangan pelayanan publik. Instansi pemerintah harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan instansi pemerintah tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh pemerintah. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu instansi pemerintah memegang peranan sangat penting. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam instansi pemerintah harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal.

Kondisi yang terjadi pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung saat ini adalah Potensi kerja pegawai masih belum optimal karena masih ada pegawai yang bekerja belum sesuai dengan tingkat pendidikan dan keahliannya, kurangnya pegawai dalam kegiatan pengembangan SDM melalui program Diklat serta adanya pegawai yang bekerja tidak berdasarkan keahlian dan latar belakang pendidikannya, disiplin kerja masih rendah terlihat dari rendahnya absensi pegawai, serta kualitas layanan masih rendah terlihat dari pegawai dalam penyelesaian pekerjaan masih belum sesuai dengan target program kerja yang diharapkan oleh organisasi, hal tersebut diatas tentunya berdampak terhadap pencapaian pelayanan terhadap publik sehingga visi, misi dan tujuan organisasi belum tercapai.

Berdasarkan permasalahan dan penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk

mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh Potensi kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Variabel penelitian ini adalah Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) dan Kualitas Layanan (Y). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung sebanyak 81 pegawai.

Penentuan sampel menggunakan metode Purposive Sampling sehingga didapat sampel berjumlah 81 pegawai. Metode yang digunakan untuk membuktikan kebenaran data-data yang akan di analisis dengan cara menguji data menggunakan program SPSS.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan ketergantungan, dan arah hubungan ketergantungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) apakah bernilai positif atau negatif. Kemudian dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji-t) dan uji hipotesis secara simultan (uji-F).

Secara parsial (uji-t) dilakukan untuk menguji hipotesis apakah Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y) dengan hipotesisnya sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) dan Kualitas Layanan (Y).

H_a : Terdapat pengaruh antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) dan Kualitas Layanan (Y).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Dasar pengujian hasil regresi

dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t:

Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) dan Kualitas Layanan (Y).

Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) dan Kualitas Layanan (Y).

Sedangkan Uji-F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y), dengan hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y).

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai sig pada tabel dan tingkat kepercayaan yang ditentukan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Adapun kriteria dari uji statistik F : Jika nilai signifikansi uji $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y).

Jika nilai signifikansi uji $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan statistik regresi linear berganda pengaruh Potensi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Perhitungan Uji Regresi Linier Berganda X1.X2-Y

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 15.502 | 5.622 | | 3.775 | .009 |
| | X ₁ | .608 | .243 | .586 | 4.875 | .000 |
| | X ₂ | .542 | 233.000 | .437 | 2.853 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 1 di atas, kemudian dimasukkan persamaan : $Y = 15,502 + 608X_1 + 542X_2$. Hasil penelitian dinyatakan bahwa variabel Potensi Kerja (X1) pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung dalam kategori “sangat kuat” (0,880). Melalui uji hipotesis parsial atau melalui uji t diperoleh nilai thitung variabel Potensi Kerja terhadap variabel Kualitas Layanan sebesar = 9,233 dan thitung $9,233 > ttabel$ 1,665. Besarnya koefisien determinasi variabel Potensi Kerja terhadap variabel Kualitas Layanan adalah 71,2%. Persamaan regresi antara variabel Potensi Kerja dan variabel Kualitas Layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung adalah sebesar $Y = 18,769 + 0,786X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Potensi Kerja akan diikuti oleh naiknya variabel Kualitas Layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung sebesar 0,786 point. Hal ini memberikan pengaruh Potensi Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung sebesar 71,2%, sedangkan sisanya sebesar 28,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X2) pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung dalam kategori kuat (0,786). Melalui uji hipotesis parsial atau melalui uji t (test) diperoleh nilai thitung 8,226 dan $> ttabel$ 1,665. Besarnya koefisien determinasi variabel Disiplin Kerja (X2) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y) adalah 61,2%. Persamaan regresi variabel Disiplin Kerja dengan variabel Kualitas Layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung adalah sebesar $Y = 23,700 + 0,892X_2$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Disiplin Kerja akan

diikuti oleh naiknya variabel Kualitas Layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung sebesar 0,892 point. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan memperoleh hasil sebesar 38,652 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,115. Besarnya koefisien determinasi variabel Potensi Kerja (X1) dan variabel Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y) adalah 62,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Potensi Kerja dan variabel Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap variabel Kualitas Layanan sebesar 62,8% dan sisanya sebesar 37,2% akibat penyesuaian variabel lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data, disimpulkan bahwa 1) Terdapat pengaruh variabel potensi kerja terhadap variabel kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung; 2) Terdapat pengaruh variabel disiplin kerja terhadap variabel kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung; dan 3) Hasil pengujian hipotesis secara simultan variabel potensi kerja dan variabel disiplin kerja terhadap variabel kualitas layanan dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung = memperoleh hasil 38,652 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,115 (Fhitung $>$ Ftabel). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel potensi kerja dan variabel disiplin kerja terhadap variabel kualitas layanan pada

Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung sebesar 62,8% dan sisanya sebesar 37,2% akibat penyesuaian variabel lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini. Persamaan regresi secara simultan adalah $Y = 15,502 + 608X_1 + 542X_2$.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahiruddin, 2022. Determinan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus : Pt Bank Mandiri Tbk KC Bandar Lampung, Malahayati).
- Aris Baharuddin, 2013. Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pt. Pln (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang). <https://profit.ub.ac.id/index.php/article>
- Calista, Avissa. Rakhmalina, Ika. Tugas Pokok Sebagai Fungsi Organisasi Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPro) Volume 1 Nomor 2 Edisi Juli 2020*
- Deswita, Pamela. Indrawati, Mei. Utari, Woro. 2018. Pengaruh Potensi Kerja, Semangat Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Indragiri Hulu. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik). Volume 1, Nomor 1, Januari–Maret 2018*
- Helly Pertiwi, 2019. Analisis Pengaruh Pengembangan Karier terhadap Kinerja pada Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Lampung Barat.
- HH Setiawan, 2018. Pengaruh Pengembangan SDM dan Kualitas SDM Terhadap Kualitas Layanan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Barat. repository.unpas.ac.id/37954/.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.* Jakarta: Bumi Aksara
- Maryani, Y., Entang, M., & Tukiran, M. 2021. The Relationship Between Work Motivation, Work Discipline And Employee Performance At The Regional Secretariat Of Bogor City. *International Journal Of Social And Management Studies*, 22, 1–16.
- Muchtar, Wulandari. Kualitas Layanan ASN Dalam Menjalankan Lingkungan Kerja (Tupoksi) BAPPEDA Kota Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 8: Edisi I Januari-Juni 202*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 7 Nomor 94 Tahun 2021. Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge, 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16.* Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, N., Fauzi, A., Pebiyanti, E., Dayanti, H., Khotimmah, N., Tasia, S. I., ... & Sutendi, Z. 2023. Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerjas Terhadap Kinerja Karyawan Literature Review Manajemen Kinerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 43, 363-369
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: STIE.Wardhani. 2019. *Perencanaan & Pengembangan SDM.* Bandung. Alfabeta.
- Uno, B Hamzah dan Nina Lamatenggo. 2014. *Teori Kinerja dan Pengukurannya.* Jakarta: Bumi Aksara.