

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR UPT
SAMSAT AEK KANOPAN LABUHAN BATU UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

SELA VERONIKA

NPM : 1303100024

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2017

ABSTRAK

PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR UPT SAMSAT AEK KANOPAN LABUHAN BATU UTARA

Oleh :

SELA VERONIKA

NPM : 1303100024

Adapun yang menjadi tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pada Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara dan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan analisis kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah penelitian yang meneliti hubungan antara variabel-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain. Sampel yang diajukan berjumlah 35 orang yaitu seluruh pegawai. teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan cara mempergunakan product moment dan selanjutnya diuji melalui uji t dan selanjutnya diuji kembali dengan memakai uji determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh ada terdapat hubungan meskipun sedang antara disiplin kerja terhadap pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. Hal ini dibuktikan dengan antara variabel X (disiplin kerja) dengan variabel Y (pelayanan publik), yang mnghasilkan harga r_{xy} adalah 0,5823. Maka harga X (disiplin kerja) dengan Y (pelayanan publik) sebesar 0,5823 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bervariasi secara positif dan signifikan. Dari uji diterminasi maka didapatkan $D = 33,90$. Ini berarti bahwa kira-kira 66,1% dari variasi Y yaitu pelayanan publik dapat diterangkan oleh X yang dalam hal ini disiplin kerja. Jadi 33,90% yang tidak diteliti. Dari hasil uji t didapatkan hasil bahwa $t_{hitung} = 4,2444 > t_{tabel} = 1,690$, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara.

KATA PENGANTAR



Assalamualikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, dengan rahmat dan berkahnya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Kantor Upt Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara”.

Banyak pihak yang membantu dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang terdalem kepada :

1. Ibu tersayang, yang telah membesarkan, mendidik, merawat dan menyayangi penulis dengan kasih sayang serta kesabaran yang luar biasa dalam menghadapi segala tantangan penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Syafrizal Drs. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd selaku ketua jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

5. Bapak Drs.Ahmad Hidayah Dalimunthe M.Si selaku dosen pembimbing I dan bapak Affan ALQuddus S.Sos selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, masukan, bimbingan dan perbaikan-perbaikan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh pegawai beserta staf di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis sampai terselesaikannya perkuliahan.
7. Bapak H.Fadhur Rahman,SH.MM selaku kepala dinas kantor upt samsat aek kanopan labuhan batu utara yang telah memberikan kesempatan dan banyak bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor upt samsat aek kanopan labuhan batu utara.
8. Buat sahabat tercinta saya Desi Ananda Sitepu, Nurul Ramadani, Ika Dahlia Harahap Dan Siti Afrida terima kasih buat semuanya, bantuan kalian dan semangatnya tidak akan terlupakan.
9. Buat semua teman IAN 13 terutama 1 kelas terima kasih buat semuanya.
Seiring do'a semoga kiranya Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis serta menyerahkan diri kepada-Nya, seraya mengharap ridho-Nya dan dengan segala kerendahan hati penulis menyerahkan karya ilmiah ini yang jauh dari kesempurnaan dan berharap karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 21 maret 2017

Penulis

Sela veronika

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GRAFIK	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN TEORITIS	8
A. Disiplin Kerja	8
1. Faktor-Faktor Disiplin Kerja	10
2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja	11
3. Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja	13
4. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan disiplin kerja	13
B. Pelayanan Publik	14
1. Pengertian Pelayanan Publik	14
2. Standar Pelayanan Publik	15
3. Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik	18
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	21
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik	23

	6. Kualitas pelayanan publik	25
C.	Pajak Kendaraan Bermotor	29
	1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	29
	2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	30
	3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	31
	4. Subjek dan wajib pajak kendaraan bermotor	32
	5. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor	33
D.	Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	35
E.	Anggapan Dasar dan Hipotesis	36
	1. Anggapan Dasar	36
	2. Hipotesis	36
BAB III	: METODE PENELITIAN	38
	A. Jenis Penelitian	38
	B. Definisi Operasional	38
	C. Populasi Dan Sampel	40
	D. Teknik Pengumpulan Data	41
	E. Teknik Analisis Data	41
	F. Lokasi Penelitian	44
	G. Deskripsi Lokasi Penelitian	44
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
	A. Penyajian Data	56
	B. Identitas Responden	56
	C. Pembahasan Data	59

BAB V	: PENUTUP	90
	A. Kesimpulan	90
	B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 4.1	: GARIS REGRESI LINIER SEDERHANA PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)	87
------------	--	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN ...56
Tabel 4.2	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT UMUR57
Tabel 4.3	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN58
Tabel 4.4	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SELALU HADIR TEPAT WAKTU SAAT BEKERJA59
Tabel 4.5	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI PERNAH ABSEN DARI PEKERJAAN TANPA ALASAN59
Tabel 4.6	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SELALU MENYELESAIKAN PEKERJAAN DENGAN TEPAT WAKTU60
Tabel 4.7	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI DALAM BEKERJA SALING MENGHORMATI61
Tabel 4.8	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SUDAH MEMATUHI PERATURAN YANG TELAH DITETAPKAN61
Tabel 4.9	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI MEMILIKI KREATIFITAS YANG TINGGI DALAM BEKERJA62
Tabel 4.10	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SELALU BERUSAHA MENERJAKAN TUGAS DENGAN TANGGUNG JAWAB63
Tabel 4.11	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI PERNAH MENUNDA-NUNDA PEKERJAAN YANG TELAH DIBERIKAN63

Tabel 4.12	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SUDAH MENGERJAKAN TUGAS YANG MENJADI TANGGUNG JAWAB DENGAN CEPAT DAN TEPAT	64
Tabel 4.13	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI MEMILIKI PENGETAHUAN YANG BAIK TENTANG PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)	65
Tabel 4.15	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI MEMILIKI KEMAMPUAN YANG BAIK DALAM MENGHADAPI KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN.....	66
Tabel 4.16	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SUDAH MELAYANI MASYARAKAT DENGAN CEPAT	67
Tabel 4.17	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI YANG AKURAT KEPADA MASYARAKAT	67
Tabel 4.18	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SELALU SIAP DALAM MELAYANI MASYARAKAT	68
Tabel 4.19	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BAIK KEPADA MASYARAKAT	69
Tabel 4.20	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SUDAH MEMBERIKAN LAYANAN TEPAT WAKTU KEPADA MASYARAKAT	69
Tabel 4.21	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI SELALU BENAR DALAM MELAKUKAN PROSES PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)	70
Tabel 4.22	TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL X (DSIPLIN KERJA)	71

Tabel 4.23	DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN MENURUT (DISIPLIN KERJA)	NILAI JAWABAN VARIABEL X74
Tabel 4.24	TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI	VARIABEL Y (KUALITAS PELAYANAN PUBLIK)75
Tabel 4.25	DISTRIBUSI FREKUENSI NILAI RESPONDEN MENURUT	JAWABAN VARIABEL Y (KUALITAS PELAYANAN PUBLIK)78
Tabel 4.26	DISTRIBUSI PERHITUNGAN ANTARA VARIABEL DENGAN VARIABEL	KORELASI X (DISIPLIN KERJA) Y (KUALITAS PELAYANAN PUBLIK)79
Tabel 4.27	INTERPRESTASI PRODUCT MOMENT	KOEFISIEN KORELASI82

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1	: SUSUNAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA DI AEK KANOPAN	55
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1.	NILAI-NILAI DISTRIBUSI TABEL T	88
2.	TABEL HARGA HASIL DARI R PRODUCT MOMENT	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi atau instansi dituntut memiliki pandangan dan sikap disiplin untuk meningkatkan pelayanan pegawai, disiplin kerja merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia terpenting dan berkaitan erat dengan pengelolaan sumber daya bagi suatu instansi. Pada dasarnya setiap pegawai menyadari bahwa disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan yang harus diterapkan dan harus dilaksanakan oleh masing-masing individu karena dengan disiplin kerja yang baik akan memberikan kelancaran dalam proses menjalankan pekerjaan dan juga akan mencapai hasil kerja yang maksimal dalam perusahaan.

Disiplin kerja pegawai merupakan hal yang penting karena dengan ditegakkannya disiplin, pegawai dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Apabila peraturan telah dipatuhi, maka berarti pula para pegawai tersebut memberikan dukungan yang positif terhadap organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sehingga akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi.

Penerapan disiplin kerja bagi pegawai bertujuan untuk mendorong pegawai agar mengikuti berbagai standar ataupun aturan yang berlaku pada instansi tersebut, sehingga terciptanya pelayanan yang baik. Dengan demikian

pada intinya pelayanan adalah tingkat atau derajat penyelesaian tugas yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan masyarakat. Pemerintah harus dapat meningkatkan pelayanan publik baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan tuntutan dari masyarakat maupun perubahan dari pemerintahan itu sendiri. Hal ini tentunya membuat pemerintah harus memiliki standar pelayanan, selain itu pemerintah diharapkan dapat melayani masyarakat secara profesional, pelayanan publik yang profesional memang masih menjadi sebuah isu yang kerap muncul dipermukaan, ini artinya pelayanan publik tidak hanya terfokus pada efektivitas maupun efisien, tetapi pelayanan publik yang tidak memihak pada satu kelompok. Profesionalisme pelayanan publik harus mengedepankan kepentingan masyarakat dari kepentingan individu maupun kelompok. Perubahan perilaku budaya dari perilaku seorang penguasa menjadi perilaku pelayan, atau dari perilaku berkuasa menjadi perilaku melayani. Hal ini menjadi tujuan dari reformasi pelayanan publik untuk menerapkan *clean governance* dan *good governance*. Sehingga pelayanan publik berpengaruh dalam instansi pemerintah.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan birokrasi penyelenggara pelayanan publik terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor, sebagai birokrasi yang memberikan pelayanan yang bertatap langsung dengan masyarakat, sudah sewajarnya samsat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak kendaraan bermotor, mengingat pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan asli daerah yang berguna membiayai pembangunan, kemampuan daerah dalam melaksanakan otonomi terletak pula pada kemampuan daerah dalam mengelola keuangan daerahnya. Artinya daerah

otonom harus memiliki kewenangan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerahnya. kedisiplinan pegawai harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang akan mengurus surat dan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) karena Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pendapatan daerah berasal dari pajak daerah terutama dari pajak kendaraan bermotor (PKB).

Disiplin pegawai akan menentukan kinerja, dimana kinerja tersebut ditunjukkan kepada kualitas pelayanan untuk masyarakat dan selanjutnya akan menentukan tingkat prestasi kerja. Oleh karena itu disiplin kerja memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor SAMSAT yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat.

Demikian halnya dengan kantor UPT SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Aek kanopan yang salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan salah satu mewujudkannya dengan meningkatkan disiplin kerja pegawai. Namun dari hasil pengamatan masih banyak pegawai yang melakukan pelanggaran seperti mengenai ketidakhadiran tanpa sebab dan keterlambatan hadir, hal ini akan menjadi permasalahan dalam suatu instansi kerana akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang melakukan pelanggaran jam kerja menurut kepala sub bagian umum dan kepegawaian sudah mendapatkan sanksi berupa teguran secara lisan dari atasan akan tetapi pegawai yang melakukan

pelanggaran masih saja banyak, dengan adanya kondisi seperti ini hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di instansi tersebut. Untuk itu pegawai harus dapat menegakkan disiplin kerja Guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan harus diberikan pelayanan secara maksimal. Untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja pegawai dalam melayani pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB) maka penulis berminat melakukan penelitian mengenai masalah disiplin kerja pegawai pada kantor UPT SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Aek Kanopan labuhan batu utara dengan judul penelitian: **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Menurut (Sugiyono, 1999:28) merumuskan masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih alternatif, tetapi secara implisit mengandung pertanyaan. Dalam penelitian ini yang paling penting diteliti adalah masalah yang sedang hangat dibicarakan sehingga penelitian bermanfaat untuk banyak orang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur tingkatan disiplin kerja pada kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu Utara.
- b. Untuk mengukur tingkat kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu Utara.
- c. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu Utara.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang disiplin kerja dan pelayanan publik.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang mungkin berguna untuk pihak pemerintahan tentang pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dilakukan di kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu Utara, sebagai acuan dan

perbandingan dalam penelitian mengenai objek yang sama di masa yang akan datang.

- c. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan bagi penulis dan memperkaya khazanah penelitian pada bidang kajian pengaruh disiplin kerja pegawai dan pelayanan publik.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang : Latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan tentang yang berkaitan dengan masalah penelitian, yaitu : Pengertian disiplin kerja, faktor-faktor disiplin kerja, jenis-jenis disiplin kerja, prinsip-prinsip disiplin kerja, hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan disiplin kerja, pengertian pelayanan publik, standar pelayanan publik, asas dan prinsip pelayanan publik, bentuk-bentuk pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pengertian pajak kendaraan bermotor, dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor, objek pajak

kendaraan bermotor, subjek dan wajib pajak kendaraan bermotor, dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor, hubungan kedisiplinan kerja pegawai terhadap pelayanan publik serta anggapan dasar dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang populasi dan sampel, definisi operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan penyajian data, pembahasan data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akhir diuraikan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang berkenaan dengan masalah penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu proses perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya. Disiplin juga sebagai proses latihan pada pegawai agar para pegawai dapat mengembangkan control diri dan agar dapat menjadi lebih efektif dalam bekerja. Dengan demikian tindakan pendisiplinan juga hendaknya mempunyai sasaran yang positif, bersifat mendidik dan mengoreksi, bukan tindakan negative yang menjatuhkan pegawai atau bawahan yang indiscipliner dengan maksud tindakan pendisiplinan untuk memperbaiki efektifitas dalam tugas dan pergaulan sehari-hari di masa yang datang bukan menghukum kegiatan masa lalu.

Menurut Simamora (1997) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Rivai (2004) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajemen untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Adapun pengertian disiplin kerja menurut (Husin 2000:95) adalah pegawai patuh dan taat melaksanakan peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan

dari kelompok maupun organisasi. Sedangkan menurut (Mangkunegara 2001:129), disiplin kerja dapat diartikan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Pendapat lain menurut (Siswanto 2001:291) disiplin kerja sebagai sikap menghormati, menghargai, dan taat pada peraturan yang berlaku baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya, tidak mengelak dengan sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kurangnya kesadaran dan kesediaan untuk bertindak atau berperilaku sesuai norma dan peraturan atau undang-undang menyebabkan individu atau pegawai berbuat indisipliner. Lebih lanjut lagi menurut (Hasibuan 2001:193), dalam suatu organisasi umumnya individu-individu yang berada di dalamnya sadar akan adanya norma atau aturan organisasi dan mereka pun sadar akan tuntutan kepatuhan terhadap norma atau aturan tersebut. Norma itu sendiri merupakan standar atau aturan main yang diikuti oleh banyak orang. Perilaku yang ditunjukkan oleh masing-masing individu pegawai mencerminkan sampai seberapa jauh pegawai tersebut konsekuen dan konsisten mengikuti dan mematuhi atau melanggar norma dan aturan yang berlaku di organisasi pemerintahan.

Disiplin kerja pegawai mutlak harus dijalankan dan ditegakkan demi tumbuh berkembangnya suatu aparatur pemerintah dalam mengamalkan tugas dan tanggung jawab yang telah dipercayakan bangsa dan Negara kepada pegawai oleh karena itu sudah menjadi kewajiban setiap pegawai untuk menegakkan disiplin. Adapun dalam undang-undang nomor 43 Tahun 1949 tentang perubahan atas undang-undang nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian bahwa

“peraturan disiplin adalah suatu peraturan yang membuat keharusan, larangan dan sanksi, apabila keharusan tidak dituruti atau larangan dilanggar. Untuk menjamin tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas maka dengan tidak mengurangi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan pidana diadakan disiplin pegawai”.

Disiplin belum dapat dinyatakan efektif bekerja bilamana penampilan kedisiplinan itu hanya berdasarkan ketakutan. Disiplin dalam arti sejati adalah hasil dari interaksi norma-norma yang harus dipatuhi. Norma-norma itu tidak lain hanya bersangkutan dengan ukuran legalistik melainkan berkaitan dengan etika dan tata karma. Hasibuan (2005:120) berpendapat disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial.

1. Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Dalam dunia pekerjaan, adanya faktor yang mempengaruhi semangat atau tidaknya pegawai dalam bekerja mempengaruhi tingkat kinerjanya. (Fathoni,2006) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan dan kemampuan
- b. Keteladanan pimpinan
- c. Keadilan
- d. Waskat merupakan tindakan nyata dan paling efektif untuk mewujudkan kedisiplinan pegawai. Atasan harus aktif dan langsung

mengawasi perilaku, moral, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu hadir ditempat kerjanya agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan.

- e. Sanksi hukuman
- f. Ketegasan

2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Mangkunegara (2001:129) mengutarakan macam-macam disiplin kerja dalam organisasi, yaitu yang bersifat preventif dan bersifat korektif:

a. Disiplin preventif

Pendekatan yang bersifat preventif adalah tindakan yang mendorong para pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang ditetapkan artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai berperilaku negatif. Keberhasilan penerapan pendisiplinan preventif terletak pada disiplin pribadi para pegawai organisasi. Akan tetapi agar disiplin pribadi tersebut semakin kokoh, paling sedikit ada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Para anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi, karena secara logika seseorang tidak akan merusak sesuatu yang merupakan miliknya.

- 2) Para pegawai perlu diberikan penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi.
- 3) Para pegawai didorong menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam kerangka ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.

b. Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran bagi pelanggar. Berat atau ringannya suatu sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran bagi pelanggar. Pendisiplinan dilakukan secara bertahap, dengan mengambil berbagai langkah yang bersifat pendisiplinan dimulai dari yang paling ringan hingga yang paling terberat. Misalnya dengan peringatan lisan, pernyataan ketidakpuasan oleh atasan langsung, penundaan kenaikan gaji berkala, penundaan kenaikan pangkat, pembebasan dari jabatan, pemberhentian sementara, pemberhentian atas permintaan sendiri, pemberhentian tidak dengan hormat.

3. Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja

Husein (2000:39) berpendapat bahwa seorang pegawai yang dianggap melaksanakan prinsip-prinsip disiplin kerja apabila ia melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Hadir di tempat kerja sebelum waktu mulai bekerja.
- b. Bekerja sesuai dengan prosedur maupun aturan kerja dan peraturan organisasi.
- c. Patuh dan taat kepada saran maupun perintah atasan.
- d. Ruang kerja dan perlengkapan selalu dijaga dengan bersih dan rapi.
- e. Menggunakan peralatan kerja dengan efektif dan efisien.
- f. Menggunakan jam istirahat tepat waktu dan meninggalkan tempat setelah lewat jam kerja.
- g. Tidak pernah menunjukkan sikap malas kerja.
- h. Selama kerja tidak pernah absen/tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak tepat, dan hampir tidak pernah absen karena sakit.

4. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja

Dalam bekerja, tidak dipungkiri selalu adanya hambatan. Baik hambatan yang bersifat internal maupun eksternal. Hambatan juga bisa terjadi dari bawahan atau pegawai sampai atasan atau pimpinan. Pada dasarnya pegawai dapat digolongkan dalam kriteria sebagai berikut :

- a. Pegawai yang berprestasi dan memiliki potensi, tidak terdapat masalah yang berarti untuk meningkatkan disiplin kerja karena pegawai yang bersangkutan memiliki motivasi yang baik untuk berprestasi.
- b. Pegawai yang berpotensi tetapi mempunyai masalah, pegawai jenis ini memiliki potensi untuk digali dari dalam dirinya tetapi mempunyai masalah yang cukup berarti misalnya kurang disiplin terhadap jam kerja.
- c. Pegawai yang biasa-biasa saja dan sulit untuk mengembangkan diri, pegawai jenis ini cenderung pasif.

Kemudian hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pimpinan dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya motivasi kerja sehingga kedisiplinan akan waktu tidak begitu penting.
- 2) Kurangnya pemberian insentif terhadap pegawai yang memiliki kedisiplinan tinggi dalam bekerja.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Menurut (Rohman 2008:3), pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak

yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Pengertian pelayanan publik secara lengkap yang dikutip dari ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

2. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan standar pelayanan publik menyebutkan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar Hukum Pelayanan

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki system yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan publik.

c. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.

d. Biaya/Tarif pelayanan

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

e. Produk pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa publik good, publik service dan administration service.

f. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

g. Kompetensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas, serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintah harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

i. Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksanaan pelayanan yang memadai agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005:11), dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Kesederhanaan,

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan,

(a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- (b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (c) Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- (d) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- (e) Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- (f) Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- (h) Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- (i) Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (j) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Menurut (Moenir 2002:190), bentuk pelayanan ada tiga macam, yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Pelayanan berupa petunjuk, yaitu informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

c. Pelayanan bentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut.

- 1) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi yaitu, adalah sebagai berikut: Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) kejelasan yang mencakup rincian biaya atau tarif pelayanan publik serta prosedur atau tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditemukan.
- 4) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- 5) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan publik tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan publik yang diberikan. Menurut (Ridwan 2010:22) dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung peningkatan pelayanan publik, yaitu:

a. Faktor Hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau Undang-Undanganya sebagai sumber hukum mendukung untuk terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang-undangannya sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Faktor Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

c. Faktor Sarana

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung lancar dan tertib (baik) jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang

berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan.

d. Faktor Masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat, dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) dimana tujuan utamanya adalah untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat seutuhnya.

e. Faktor Kebudayaan

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamaratakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya. Faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang baik pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang baik, layak dan buruk.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam bisnis jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas

pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi serta pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, selain diproduksi dengan cara baik dan benar.

Metode pengukuran kualitas menurut Parasuraman dalam (Tangkilisan 2005:216-217) meliputi:

- a. *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan

juga berarti bagi para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi assurance, terbagi lagi menjadi empat, yaitu:

- 1) *Competence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 2) *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek, dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.
- 3) *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.
- 4) *Empthy*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan juga berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. (Lijan Poltak S, 2006: 8) Variabel dimaksud adalah :

- (a) Pemerintahan yang bertugas melayani
- (b) Masyarakat yang dilayani pemerintah

- (c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- (d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- (e) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- (f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- (g) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- (h) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. (Lijan Poltak S, 2006:8) Kepuasan pelanggan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Menilai kualitas pelayanan tidaklah semudah menilai kualitas sebuah produk karena proses penyampaian jasa merupakan suatu hal yang unik. Hal ini disebabkan atas sifat pelayanan yang tidak nyata (*Intangible*), produksi dan konsumsinya yang berjalan secara simultan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang relatif abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan spesifikasinya

terpenuhi maka kualitas pelayanan tersebut bisa dikatakan baik, tetapi sebaliknya bila persyaratannya tidak terpenuhi maka dikatakan pelayanan tersebut tidak baik. Tidak tertutup kemungkinan juga bahwa pelayanan yang berkualitas saat ini dianggap tidak berkualitas disaat lainnya karena itu dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Dari definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan.

C. Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut (Kurniawan dan Purwanto 2004:54), pajak kendaraan bermotor adalah “pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.” (Siahaan 2010:175) mendefinisikan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah “pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.” Secara umum, penulis mendefinisikan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kendaraan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Siahaan (2010) mengatakan bahwa pada saat diberlakukannya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air pada beberapa provinsi dipungut sebagai jenis pajak yang terpisah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

(Nurmantu, 2003:61) Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu jenis pajak daerah. (Kurniawan, 2006:53) Dan pajak kendaraan bermotor termasuk pajak provinsi. Pertama kali jenis pajak untuk kendaraan bermotor lahir adalah saat diadakannya Pajak Rumah Tangga. Dua diantaranya adalah mengenai jumlah dan macam kendaraan bermotor serta jumlah dan macam mobil. (Samudra,1995:147) Tetapi sejak ordonasi Pajak Kendaraan Bermotor 1934 diundangkan, maka hampir semua objek atas kendaraan bermotor diambil ahli oleh Ordinasinya. Pembahasan mengenai aspek Pajak Kendaraan Bermotor maka tidak akan pernah terlepas dari berbagai macam aktivitas yang terdapat pada kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dan jalan raya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Dalam penggunaan kendaraan bermotor, masyarakat memerlukan sarana penunjang berupa jalan raya. Oleh karena itu wajar jika masyarakat yang menggunakan sarana tersebut dibebankan secara wajib dari segi materil oleh pemerintah sehingga alokasi pembebanan tersebut dapat digunakan untuk pembangunan dan pengembangan serta pemeliharaan jalan raya.

2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam masa transisi pemberlakuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait. Siahaan (2010:177)

berpendapat bahwa dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebagaimana di bawah ini:

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- b. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.

3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

(Kurniawan dan Purwanto 2004:54) menegaskan bahwa objek kendaraan bermotor adalah “kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.” (Siahaan 2008:140) mengatakan bahwa yang termasuk dalam objek pajak kendaraan bermotor adalah “kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat, antara lain, di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, dan sarana olahraga dan rekreasi.”

Menurut (Siahaan 2010:180), objek pajak kendaraan bermotor adalah “kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.” Secara umum, penulis mendefinisikan bahwa objek kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat. (Siahaan 2010:181) mengemukakan bahwa pada pajak kendaraan bermotor, tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan

kendaraan bermotor dikenakan pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 ayat 3, dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak PKB adalah:

- a. Kereta api;
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbale balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat; dan
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Beberapa alternatif objek pajak lainnya yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan dalam peraturan daerah seperti yang dikemukakan Siahaan (2010:181), antara lain sebaga berikut:

- 1) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi yang digunakan untuk keperluan pengolahan lahan pertanian rakyat.
- 2) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh BUMN yang digunakan untuk keperluan keselamatan.
- 3) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh pabrikan atau milik importer yang semata-mata digunakan untuk pameran, untuk dijual, dan tidak dipergunakan dalam lalu lintas bebas.

- 4) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh turis asing yang berada di daerah untuk jangka waktu 60 (enam puluh) hari.
- 5) Kendaraan pemadam kebakaran.
- 6) Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh negara.

4. Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Siahaan (2010) mengatakan bahwa pada PKB, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.

Siahaan (2010) mengungkapkan bahwa dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenalkan oleh undang-undang dan peraturan daerah tentang PKB. Wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi dan atau secara tanggung renteng atas pembayaran pajak terutang. Selain itu, wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

(Kurniawan dan Purwanto 2004:54) mengemukakan bahwa dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok berikut:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor.
- b. yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Nilai Jualan Kendaraan Bermotor (NJKB) ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber daya yang akurat, antara lain agen tunggal pemegang merek (ATPM) dan asosiasi penjual kendaraan bermotor. NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya. Siahaan (2010:183) mengatakan bahwa dalam hal harga pasaran umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, NJKB dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

- 1) Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan atau satuan tenaga yang sama;
- 2) Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
- 3) Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama
- 4) Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;

- 5) Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
- 6) Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis;
dan
- 7) Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Bobot mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dinyatakan dalam koefisien sama dengan satu dianggap dalam batas toleransi, apabila lebih besar dari satu dianggap melewati batas toleransi. (Siahaan 2010:182) mengemukakan bahwa bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor berikut ini:

- (a) Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu roda, dan berat kendaraan bermotor;
- (b) Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan, menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya; dan
- (c) Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

D. Hubungan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik

Disiplin kerja merupakan suatu kewajiban dan kesadaran serta kesediaan seseorang atau organisasi untuk melaksanakan tugas dengan baik, tepat waktu yaitu bilamana pegawai datang dan pulang tepat pada waktunya, mematuhi semua aturan yang ditetapkan, serta tidak melanggar norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan pengertian disiplin ini, maka salah satu indikator yang umum digunakan untuk menilai disiplin kerja pegawai adalah ketidakhadiran (absensi) kerja yang diberlakukan dimana tempat pegawai tersebut bekerja. Sementara pengertian dari pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga terbentuklah suatu hubungan yang sangat erat antara disiplin pegawai akan peningkatan pelayanan publik, dimana pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta memuaskan masyarakat dengan adanya peningkatan kinerja pegawai sebagai suatu hasil usaha disiplin pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini disiplin pegawai diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang akan membawa masyarakat agar tidak jenuh dan bosan untuk berurusan dengan pegawai pemerintah. Dengan terciptanya disiplin kerja pegawai diharapkan terciptanya pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik.

E. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Anggapan dasar menurut (Arikunto 2002:58) memberikan pengertian bahwa setelah peneliti menjelaskan permasalahan dengan jelas, yang dipikirkan selanjutnya adalah suatu gagasan tentang letak permasalahan dalam hubungan yang lebih luas. Dalam hal ini peneliti harus bisa memberikan beberapa

asumsi yang kuat kedudukan permasalahannya. Asumsi yang diberikan tersebut ialah yang dinamakan asumsi dasar atau anggapan dasar.

Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah “Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kualitas pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”.

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari penelitian. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan peneliti, panduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

Menurut (Sugiyono 2003:70) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti, dimana rumusan masalah peneliti telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pendapat diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Ada pengaruh disiplin kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu suatu metode yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah dengan cara mengumpulkan data-data, menyusun dan mengklasifikasikannya, menganalisis dan mengadakan interpretasi data, sehingga memberikan suatu gambaran tentang suatu keadaan secara objektif berdasarkan teori yang ada.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif karena mengingat banyaknya jumlah subjek yang diteliti, untuk mempermudah proses pengumpulan data cukup memberikan angket kepada subjek yang akan diteliti. Maka secara kuantitatif peneliti menggunakan rumus koefisien korelasi product moment.

B. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama . Defenisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan operasionalisasi dari suatu penelitian. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (X) yaitu Disiplin Kerja adalah suatu peraturan perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya. Disiplin juga sebagai proses latihan pada pegawai agar para pegawai dapat mengembangkan control diri dan agar dapat menjadi lebih efektif dalam bekerja.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Disiplin Kerja adalah sebagai berikut :

- a. Absensi, adalah pendataan kehadiran pegawai yang sekaligus merupakan alat untuk melihat sejauh mana pegawai itu mematuhi peraturan yang berlaku dalam suatu instansi.
 - b. Sikap dan perilaku, adalah tingkat penyesuaian diri seorang pegawai dalam melaksanakan semua tugas-tugas dari atasannya.
 - c. Tanggung jawab, adalah hasil atau konsekuensi seorang pegawai atas tugas-tugas yang diserahkan kepadanya.
2. Variabel Terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- a. Jaminan : meliputi terpercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan, pegawai yang kompeten.
- b. Daya tanggap : meliputi dapat diakses, tidak lama menunggu, respon yang baik terhadap permintaan.
- c. Keandalan : meliputi penyelesaian pelayanan dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

(sugiyono,2005:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai di kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. Populasi diambil dari jumlah pegawai di kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu yaitu 35 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan diteliti atau subjek yang akan diambil datanya. Menurut (Arikunto,2006:131) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dimana penetapan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu: apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Berdasarkan

pengertian diatas, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai berjumlah 35 orang sekaligus menjadi responden dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Primer

Primer, merupakan jenis data penelitian yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan pada pegawai terhadap objek yang diteliti.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan bahan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara melakukan studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku.

E. Teknik Analisis Data

1. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment Correlation* yang di kutip oleh (Sugiyono,2010:212). Dengan demikian data

dan kata yang diperoleh dilokasi penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengklarifikasikan dan menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi, dimana data dan fakta digambarkan dan dijelaksana sebagaimana adanya.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan variabel x dan y

x : Variabel Bebas

y : Variabel Terikat

n : Jumlah Responden

2. Uji Signifikan

Menurut (Sugiyono,2010 : 214) untuk menghitung signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji t dengan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

pada taraf signifikan dan derajat kebebasan $dk = n-2$, maka dapat pengujian hipotesis penelitian dan melihat signifikan variabel bebas dan variabel terikat dengan ketentuan:

- a. Bila t hitung $>$ t tabel, maka ada pengaruh signifikan antara x dan y
- b. Bila t hitung $<$ t tabel, maka tidak ada pengaruh signifikan antara x dan y

3. Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel x dan variabel y dengan menggunakan rumus determinasi, yaitu :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Determinasi

r_{xy} : koefisien korelasi

4. Uji Regresi Linier

Untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier menurut (Sugiyono ,2010:218) dengan rumus :

$y = a + b(x)$, dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

keterangan :

- Y : Nilai yang diprediksikan
- a : Konstanta atau bila harga $x=0$
- b : Koefisien regresi
- x : Nilai variabel bebas

F. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Jalan Angkatan No 66 Kabupaten Labuhan Batu Utara.

G. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Lokasi dan keadaan geografis

Kabupaten labuhanbatu utara sebagai salah satu kabupaten yang berada kawasan pantai timur provinsi sumatera utara yang terletak $99.25.00^0$ - $100.05.00^0$ Bujur Timur dan $01^0 58'00''$ – $02^0 50'00''$ Lintang Utara dengan ketinggian 0 – 2.151 meter di atas permukaan laut. Kabupaten ini memiliki wilayah seluas 354.580 Ha dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara dengan Kabupaten Asahan dan Selat Malaka.
- b. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Labuhan batudan Kabupaten Padang Lawas Utara.
- c. Sebelah Barat dengan Kabupaten Tapanuli Utara; dan Kabupaten Toba Samosir.
- d. Sebelah Timur dengan Kabupaten Labuhanbatu.

Kabupaten Labuhanbatu Utara terbagi ke dalam 8 wilayah kecamatan dan 90 desa/kelurahan dengan luas masing-masing kecamatan sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini.

Luas Wilayah Kabupaten Labuhanbatu Utara Menurut Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas wilayah	Persentase
1.	Na IX-X	55.400	15,62
2.	Merbau	35.590	19,12
3.	Aek kuo	25.020	7,06
4.	Aek natas	67.800	10,04
5.	Kualuh selatan	34.541	10,87
6.	Kualuh hilir	38.548	9,72
7.	Kualuh hulu	63.739	17,98
8.	Kualuh leidong	34.032	9,60
kabupaten		3.545,80	100,00

Sumber data : kabupaten labuhan batu utara 2017

a) Iklim

Curah hujan rata-rata bulanan di Labuhanbatu Utara adalah 280,67 mm dengan 13,25 hari hujan. Rata-rata curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Nopember, yaitu sebesar 428 mm dan terendah pada bulan Februari, yaitu sebesar 67 mm. Hari hujan terbanyak terjadi pada bulan Desember, Berdasarkan Peta Agroklimat Sumatera Skala 2:500.000 (Oldeman, Darwis dan Las, 1988) wilayah studi termasuk dalam zone agroklimat D1, yaitu daerah yang mempunyai bulan basah (curah hujan bulanan >200 mm) berturut-turut 3-4 bulan dan bulan kering (curah hujan bulanan <100 mm) berturut-turut selama <2 bulan.

b) Penduduk

Penduduk Labuhan Batu Utara dapat digolongkan pada kategori masyarakat heterogen, yaitu masyarakat terdiri dari berbagai macam jenis

suku, agama, ras, golongan. Sebahagian besar penduduk Labura adalah Suku Melayu 70%, Suku Jawa 13%, Suku Batak 7%, dan suku lainnya Komposisi masyarakat kota Labuhan Batu Utara yang heterogen terbagi-bagi atas beberapa lokasi, hal ini disebabkan karena pada awalnya lokasi tersebut merupakan daerah awal tumbuh dan berkembangnya suku tersebut di labuhan Batu . Perbedaan lokasi tersebut bukan merupakan gambaran penduduk yang terpecah belah melainkan sebagai wujud persatuan etnisitas yang dimiliki setiap masyarakat labuhan batu utara.

2. Sejarah Singkat UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara

Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara pada mulanya mengurus pengolahan pajak dan pendapatan daerah berada dibawah Biro Keuangan pada sekretariat Wilayah tingkat I Sumatera Utara yaitu merupakan satu bagian. Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara,tentang susunan organisasi dan tata sekretariat Wilayah Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Utara maka "Biro Keuangan" ditingkatkan menjadi Direktorat Keuangan.

Dengan demikian tentu bagian pajak dan pendapatan daerah berubah menjadi "Sub Direktorat Pendapatan Daerah" pada Direktorat Keuangan Daerah tersebut. Dengan terbitnya SK Gubernur Kepala Daerah Tngkat I Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 Nomor 137/II/GSU terhitung tanggal 1 April 1975,maka Sub Direktur Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi "Direktorat Pendapatan Daerah" pada tanggal 1 September 1975 keluarlah Surat Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 3/12/43 tentang pembentukan

Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan Dinas Pendapatan Daerah II diseluruh Indonesia, maka bersama dengan itu Direktorat Pendapatan Daerah diubah statusnya menjadi "Dinas Pendapatan Daerah".

Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara adalah berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 Nomor 143/II/GSU, dengan persetujuan DPRD, pembentukan dinas ini ditetapkan dalam Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 4 tahun 1976. Dalam usahanya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Sumatera Utara.

Kemudian sesuai dengan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 061/2743/S tanggal 22 November 1999 perihal sebutan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat ini. Sebutan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara atau DIPENDASU diubah namanya menjadi "Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara" dan Cabang Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam pengembangannya dan pemekaran untuk pelayanan yang lebih luas kepada wajib pajak. Berdasarkan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 060/254/K tahun 2002 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka dengan dikeluarkannya Surat Keputusan bersama Tiga Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan (Menhankam), Menteri Keuangan

(Menkeu) dan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor Kep/169/13/MK/1976 tertanggal 28 September 1976, tentang pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Baru Pendaftaran Kendaraan Bermotor yang disebut "Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (On Line Room Operation)".

SAMSAT Aek Kanopan Berdiri pada Tanggal 8 oktober tahun 2008. Terdiri dari tiga instansi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda tetapi menjadi satu kesatuan dalam melayani masyarakat. Instansi yang terkait dalam Kantor Bersama SAMSAT yaitu :

- a. Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu SATLANTAS POLDASU
- b. Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara
- c. Departemen Keuangan yaitu PT.(Pesero) Jasa Raharja Cabang Kota Aek Kanopan

Berdirinya Kantor SAMSAT adalah merupakan tindak dari Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri (Menhankam, Menkeu, Mendagri) yang membentuk kerjasama dengan sistem baru yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (On Line Ander Room Operation) dengan tujuan sebagai berikut :

- a) Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang berdomisili di daerah Sumatera Utara

- b) Meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui penerimaan dari sector Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)
- c) Meningkatkan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Medan yang merupakan aparat Departemen Keuangan Sumatera Utara
- d) Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban, kelancaran, dan pengadaan administrasi Kendaraan Bermotor.

3. Visi Misi dan strategi SAMSAT Aek Kanopan

a. Visi

Visi Kantor Bersama Samsat Aek Kanopan adalah terwujudnya pendapatan daerah yang optimal untuk mendukung keberhasilan pembangunan daerah. Jelas dari misi ini terlihat bahwa Kantor Bersama Samsat Aek Kanopan merupakan bagian dari sumber pendapatan daerah yang dapat menyumbang bagi pembangunan daerah.

b. Misi

- 1) Menjadikan Pendapatan Asli Daerah sebagai tulang punggung pendapatan daerah
- 2) Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui peningkatan kinerja aparatur secara berkesinambungan.

c. Strategi

Untuk dapat mencapai visi dan misi yang sudah digariskan perlu diikuti oleh langkah-langkah teknis berupa strategi yang perlu dijalankan.

Adapun strategi dari Kantor Bersama Samsat Aek Kanopan adalah :

- 1) Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
 - a) Menyederhanakan prosedur Pelayanan
 - b) Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kepastian
 - c) Menerapkan Pelayanan Prima
- 2) Memberikan Keamanan dan Keselamatan Pemilik Kendaraan Bermotor
 - a) Memudahkan Pengungkapan Kasus Kejahatan Motor
 - b) Memberikan Pelayanan Tepat Waktu dan Terkendali
- 3) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Negara
 - a) Mengintensifkan Penerimaan dan Melaksanakan Pungutan Secara Efektif dan Efisien
 - b) Meningkatkan tertib administrasi, tertib pungutan pelaporan
 - c) Menyosialisasikan setiap proses dan produk Kebijakan Pemungutan
 - d) Meningkatkan Koordinator dengan Instansi Terkait.

4. Tugas pokok dan fungsi

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis

- 1) Penyusunan dan penyempurnaan standar- standar pendataan potensi, penyuluhan, pengadministrasian, dan pengutipan.
- 2) Penyetoran dan penyempurnaan standar-standar hasil pengutipan PKB-KAA, BBNKB-KAA, PPP-ABT/APU, PBB-KB, Retribusi dan Pendapatan lain-lain.
- 3) Penyelenggaraan optimalisasi pendapatan potensi, pengadministrasian, pengutipan dan penyetoran ke Kas Daerah pelaporan hasil pengutipan PKB-KAA, BBNKB, PPP-ABT/APU, PBB-KB, Retribusi dan pendapatan lain-lain serta pelaporannya sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan.
- 4) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Wakil Kepala Dinas, sesuai bidang tugas dan fungsinya
- 5) Pelaporan dan pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas dan Wakil Kepala Dinas, sesuai standar yang ditetapkan.

b. Subbag Tata Usaha

- 1) Mengajukan daftar barang cetakan dan ATK setiap bulan
- 2) Mengajukan daftar permintaan uang makan, pegawai UPT, THL, Polisi, Jasa Raharja dan gaji petugas kebersihan dan serta jaga malam

- 3) Mendata dan mengumpulkan laporan bulanan setiap seksi untuk dikirimkan kepada Kadipenda Provsu sebagai bahan pelaksanaan kegiatan setiap hari
- 4) Menginventarisasi seluruh laporan bulanan setiap seksi kepada Ka.UPT
- 5) Meneruskan usulan gaji berkala dan kenaikan pangkat pegawai.

c. Seksi PKB

- 1) Melakukan pendataan potensi, penetapan dan penagihan pajak kendaraan bermotor
- 2) Menerima dan memproses/pengajuan keberatan dari wajib pajak kendaraan bermotor
- 3) Menetapkan daftar tagihan tunggakan dan denda kendaraan bermotor.
- 4) Membuat/menetapkan daftar tagihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor..
- 5) Membuat, menyusun dan menyimpan kartu pengendalian (kartu box).
- 6) Membuat Surat penggantian Hilang Tanda Lunas Pajak.
- 7) Membuat surat keterangan keringanan denda Pajak Kendaraan Bermotor.
- 8) Membuat surat panggilan tagihan pajak kepada wajib pajak yang menunggak.

- 9) Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Ka.UPT .

d. Seksi Pajak Kendaraan Di Atas Air

- 1) Melaksanakan pendataan potensi,penetapan dan penagihan penerimaan Pajak Kendaraan Di atas Air
- 2) Menerima dan memproses usul/pengajuan keberatan wajib pajak kendaraan di atas air
- 3) Menetapkan daftar jumlah tagihan,tunggakan dan denda pajak kendaraan di atas air.
- 4) Memberikan masukan yang perlu kepada UPT
- 5) Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Ka.UPT

e. Seksi Pajak PPP ABT/APU

- 1) Melakukan pendataan potensi,penetapan dan penagihan penerimaan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah.
- 2) Menerima dan memproses usul/pengajuan keberatan wajib pajak pemakai air bawah tanah.
- 3) Menetapkan daftar jumlah tagihan,tunggakan dan denda pajak pengambilan dan pemanfaatan Air Bawah Tanah
- 4) Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Ka.UPT.

f. Seksi Retribusi

- 1) Melakukan pendataan, pengenalan dan penagihan, menerima Retribusi Pelayanan Jasa Ketatausahaan.
- 2) Menerima dan memproses usul/pengajuan keberatan wajib retribusi.
- 3) Membuat daftar jumlah tagihan dan denda retribusi sesuai standar yang ditetapkan
- 4) Memberikan masukan yang perlu kepada Ka.UPT
- 5) Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Ka.UPT

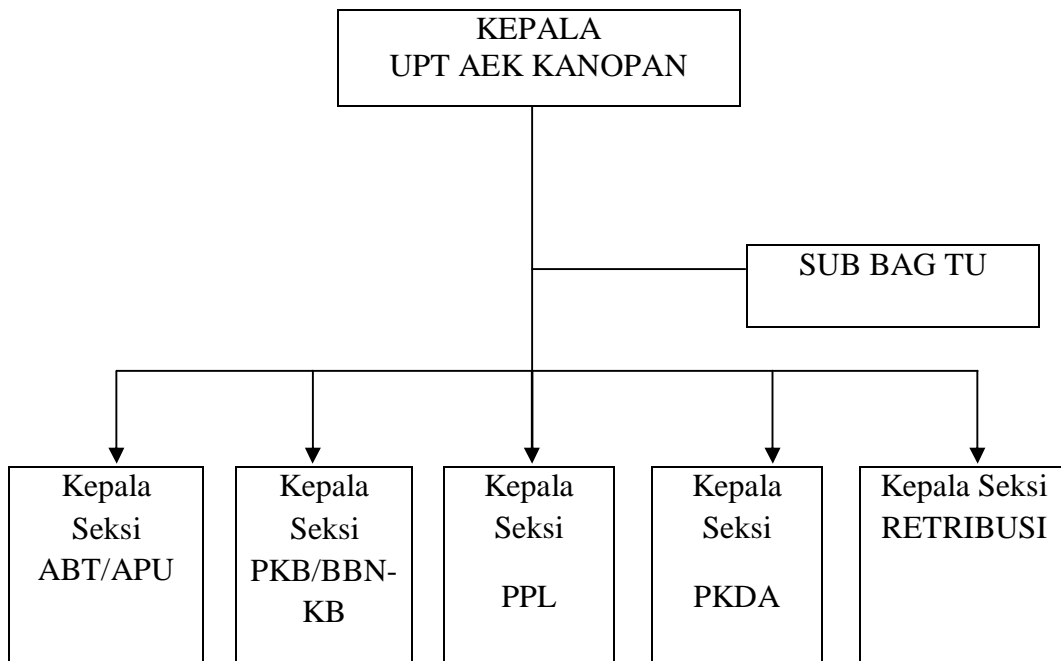
g. Seksi Pendapatan Lain-lain

- 1) Melakukan Pendataan, pengenalan dan penagihan, menerima sumbangan pihak ketiga
- 2) Memproses usul/pengajuan keberatan dari wajib pajak yang dikenakan SP3
- 3) Membuat daftar jumlah tagihan dan denda setiap jenis pendapatan lain-lain Memberikan masukan yang perlu kepada Ka.UPT
- 4) Memberikan masukan yang perlu kepada Ka.UPT
- 5) Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Ka.UPT

5. Struktur organisasi

Gambar 3.1

Susunan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Di Aek Kanopan



Sumber : kantor samsat aek kanopan, 2017

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Data penelitian yang diperoleh dari lapangan menganalisis data dengan sampel responden pegawai di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan. Dalam analisis data, data dikumpulkan melalui data primer yaitu data yang terdapat kuesioner. Dalam penelitian ini disajikan daftar pertanyaan mulai dari nomor 1-18 untuk variabel (x) disiplin kerja. Dan untuk variabel (y) kualitas pelayanan publik, angket yang disebarakan ini diberikan kepada 35 pegawai sebagai sampel penelitian.

B. Identitas Responden

TABEL 4.1
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Laki-Laki	23	66%
2	Perempuan	12	34%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket 2017

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persentase tertinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 23 orang atau 66%, sementara responden perempuan sebanyak 12 orang atau 34%, jadi responden yang diteliti

kebanyakan berjenis kelamin laki-laki yang sebanyak 23 orang yang ada di kantor UPT Samsat Aek Kanopan.

TABEL 4.2
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT UMUR

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-30 Tahun	10	29%
2	31-40 Tahun	14	40%
3	41-50 Tahun	11	31%
4	51 Tahun Keatas	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, distribusi responden menurut menurut umur di kantor upt samsat aek kanopan diperoleh bahwa responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 10 orang atau 29%, sedangkan umur 31-40 tahun sebanyak 14 orang atau 40%, kemudian umur 41-50 tahun sebanyak 11 orang atau 31% dan umur 51 tahun keatas tidak ada (kosong). Jadi responden yang diteliti kebanyakan yang berumur 31-40 tahun yang berjumlah 14 orang atau 40% yang ada di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan.

TABEL 4.3
DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMP	-	-
2	SMA	17	48%
3	D-III	1	3%
4	S-1	15	43%
5	S-2	2	6%
	Jumlah	35	100%

Sumber : Angket 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, yang distribusi responden menurut pendidikan di kantor UPT Samsat Aek Kanopan dapat diperoleh bahwa responden yang tamat SMP tidak ada, kemudian yang tamat SMA sebanyak 17 orang atau 48%, sedangkan yang tamat D-III sebanyak 1 orang atau 3%, seterusnya yang tamat S-1 sebanyak 15 orang atau 43%, dan yang tamat S-2 sebanyak 2 orang atau 6%. Jadi responden yang diteliti kebanyakan yang tamatan SMA yang berjumlah 17 orang atau 48% yang ada di UPT Samsat Aek Kanopan.

C. Pembahasan Data

1. Variabel Bebas (X) Disiplin Kerja

TABEL 4.4

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SELALU
HADIR TEPAT WAKTU SAAT BEKERJA**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	34	97%
2	Kadang-Kadang	1	3%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 1

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 35 responden yang diteliti di kantor UPT Samsat Aek Kanopan, responden yang menjawab ya 34 orang (97%), kemudian yang menjawab kadang-kadang sebanyak 1 orang (3%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu hadir tepat waktu saat bekerja sudah sangat baik.

TABEL 4.5

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI PERNAH
ABSEN DARI PEKERJAAN TANPA ALASAN**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	1	3%
2	Kadang-Kadang	7	20%
3	Tidak	27	77%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 2

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa dari 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 1 orang (3%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 7 orang (20%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 27 orang (77%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan.

TABEL 4.6

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SELALU MENYELESAIKAN PEKERJAAN DENGAN TEPAT WAKTU

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	24	69%
2	Kadang-Kadang	11	31%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 3

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 24 orang (69%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 11 orang (31%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

TABEL 4.7

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI DALAM BEKERJA SALING MENGHORMATI SESAMA PEGAWAI

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	77%
2	Kadang-Kadang	7	20%
3	Tidak	1	3%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 4

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 27 orang (69%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 7 orang (31%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 1 orang (3%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai dalam bekerja saling menghormati sesama pegawai.

TABEL 4.8

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SUDAH MEMATUHI PERATURAN YANG SUDAH DITETAPKAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	28	80%
2	Kadang-Kadang	7	20%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 5

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 28 orang (80%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 7 orang (20%), dan yang menjawab Tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan.

TABEL 4.9

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMILIKI KREATIFITAS YANG TINGGI DALAM BEKERJA

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	25	71%
2	Kadang-Kadang	9	26%
3	Tidak	1	3%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 6

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 25 orang (71%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 9 orang (26%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 1 orang (3%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki kreatifitas yang tinggi dalam bekerja.

TABEL 4.10

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SELALU BERUSAHA MENERJAKAN TUGAS DENGAN PENUH TANGGUNG JAWAB

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	34	97%
2	Kadang-Kadang	1	3%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 7

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 34 orang (97%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 1 orang (3%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong) jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu berusaha mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

TABEL 4.11

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI PERNAH MENUNDA-NUNDA PEKERJAAN YANG TELAH DIBERIKAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	4	11%
2	Kadang-Kadang	11	32%
3	Tidak	20	57%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 8

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 4 orang (11%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 11 orang (32%), dan yang menjawab tidak sebanyak 20 orang (57%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang telah diberikan.

TABEL 4.12

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI
SUDAH MENGERJAKAN TUGAS YANG TELAH MENJADI
TANGGUNG JAWAB DENGAN CEPAT DAN TEPAT**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	83%
2	Kadang-Kadang	4	11%
3	Tidak	2	6%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 9

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 29 orang (83%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 4 orang (11%), dan yang menjawab tidak sebanyak 2 orang (6%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dengan cepat dan tepat.

2. Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan Publik

TABEL 4.13

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMILKI PENGETAHUAN YANG BAIK TENTANG PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	86%
2	Kadang-Kadang	4	11%
3	Tidak	1	3
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 10

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti,responden yang menjawab Ya 30 orang (86%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 1 orang (3%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

TABEL 4.14

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMILIKI ETIKA YANG BAIK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	83%
2	Kadang-Kadang	6	17%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 11

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 29 orang (83%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 6 orang (17%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan.

TABEL 4.15

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI MEMILIKI KEMAMPUAN YANG BAIK DALAM MENGHADAPI KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	28	80%
2	Kadang-Kadang	7	20%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 12

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 28 orang (80%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 7 orang (20%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menhadapi keluhan dari penggunan layanan.

TABEL 4.16

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SUDAH MELAYANI MASYARAKAT DENGAN CEPAT

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	28	80%
2	Kadang-Kadang	6	17%
3	Tidak	1	3%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 13

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 28 orang (80%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 6 orang (17%), dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (3%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah melayani masyarakat dengan cepat.

TABEL 4.17

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI YANG AKURAT KEPADA MASYARAKAT

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	83%
2	Kadang-Kadang	5	14%
3	Tidak	1	3%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 14

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 29 orang (83%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 5 orang (14%), dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (3%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

TABEL 4.18

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SELALU SIAP DALAM MELAYANI MASYARAKAT

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	31	89%
2	Kadang-Kadang	3	8%
3	Tidak	1	3%
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 15

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 31 orang (89%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 3 orang (8%), dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (3%), jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu siap dalam melayani masyarakat.

TABEL 4.19

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BAIK KEPADA MASYARAKAT**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	92%
2	Kadang-Kadang	3	8%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 16

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 32 orang (92%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 3 orang (8%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

TABEL 4.20

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SUDAH
MEMBERIKAN LAYANAN TEPAT WAKTU KEPADA MASYARAKAT**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	86%
2	Kadang-Kadang	5	14%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 17

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 30 orang (86%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 5 orang (14%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai sudah memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat.

TABEL 4.21

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEGAWAI SELALU BENAR DALAM MELAKUKAN PROSES PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	34	97%
2	Kadang-Kadang	1	3%
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No 18

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 35 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya 34 orang (97%), kemudian yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 1 orang (3%), dan yang menjawab tidak yaitu tidak ada (kosong), jadi dapat dilihat bahwa pegawai selalu benar dalam melakukan proses Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .

Analisis Variabel Bebas X (Disiplin Kerja)

TABEL 4.22

**TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
VARIABEL (X) DISIPLIN KERJA**

No Resp	Nilai responden menurut nomor pertanyaan									Jumlah
	(1)	(2)	(1)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	
1	3	1	2	3	3	2	3	2	2	21
2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	23
3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	23
4	3	3	2	1	2	3	3	1	3	21
5	3	1	3	3	3	3	3	1	3	23
6	3	1	2	3	2	3	3	1	2	20
7	3	1	2	2	3	3	3	1	2	20
8	3	1	3	2	2	3	3	2	3	22
9	3	1	3	2	3	3	3	1	3	22
10	3	1	3	3	2	3	3	2	3	23
11	3	1	2	3	3	3	3	3	3	24
12	3	1	2	2	3	3	3	2	1	20
13	3	2	3	3	3	2	3	1	1	21
14	3	1	2	3	2	2	3	1	2	19
15	3	2	3	3	3	3	3	1	3	24
16	3	1	2	2	3	3	3	2	3	22

Bersambung

17	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25
18	3	1	2	3	3	3	3	1	3	22
19	3	1	3	3	3	3	3	3	2	24
20	3	2	3	2	3	3	3	1	3	23
21	3	1	2	3	3	3	3	3	3	24
22	3	1	3	3	3	3	3	2	3	24
23	3	1	3	3	3	3	3	2	3	24
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
25	3	1	3	3	3	2	3	1	3	25
26	3	1	3	3	2	3	3	1	3	22
27	3	1	3	3	3	3	3	1	3	24
28	3	1	2	3	3	2	3	1	3	23
29	3	2	3	3	3	3	3	1	3	22
30	3	1	3	3	3	3	3	2	3	22
31	3	1	3	3	3	3	3	1	3	23
32	3	1	3	3	2	3	3	2	3	21
33	3	1	3	3	3	3	3	1	3	24
34	3	2	3	3	3	3	3	1	3	24
35	3	2	3	3	3	3	2	3	3	23
Jumlah										793

Sumber : Jawaban Responden Pertanyaan No 1 s/d 9

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel X (Disiplin Kerja) adalah 26 sedangkan nilai terendah adalah 19. Nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasikan data dengan mencari jejak pengukuran (R) terlebih dahulu.

Adapun rumus untuk nilai r sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 26 - 19$$

$$R = 7$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar interval (I) dengan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{\text{jarak interval}}$$

$$i = \frac{7}{3}$$

$$i = 2,3$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori seperti tinggi, sedang dan rendah.

TABEL 4.23

**DISTRIBUSI FREKUENSI JUMLAH NILAI JAWABAN
RESPONDEN TERHADAP VARIABEL X (DISIPLIN KERJA)**

No	kategorisasi	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	23 \geq	18	51%
2	Sedang	21-22	10	29%
3	Rendah	19-20	7	20%
			35	100%

Sumber Analisis Jawaban Responden Variabel Bebas (X)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 35 responden yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 18 orang (51%), berkategori sedang sebanyak 10 orang (29%), berkategori rendah sebanyak 7 orang (20%). Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil kesimpulan dari disiplin kerja di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan termasuk dalam kategori tinggi sebanyak 20 orang (51%).

TABEL 4.24**TABULASI NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL (Y)
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

No	Nilai responden menurut nomor pertanyaan									Jumlah
Resp	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24
8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25
13	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	2	2	1	1	2	3	2	2	18
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

Bersambung

19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
33	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24
34	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Jumlah										905

Sumber : Jawaban Responden Pertanyaan No 10 s/d 18

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel y (kualitas pelayanan publik) adalah 27, nilai terendah adalah 18. Nilai tersebut dapat digunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jejak pengukuran (r) terlebih dahulu.

Adapun rumus untuk nilai r sebagai berikut:

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 27 - 18$$

$$R = 9$$

Setelah jarak pengukuran r diketahui, maka dapat dicari lebar interval (I) dengan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{\text{jarak interval}}$$

$$i = \frac{9}{3}$$

$$i = 3$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori seperti tinggi, sedang dan rendah.

TABEL 4.25
DISTRIBUSI FREKUENSI JUMLAH NILAI JAWABAN
RESPONDEN TERHADAP VARIABEL Y (KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK)

No	kategorisasi	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	$25 \geq$	26	74%
2	Sedang	22-24	8	23%
3	Rendah	21-18	1	3%
			35	100%

Sumber Analisis Jawaban Responden Variabel Terikat (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 35 responden yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 26 orang (74%), berkategori sedang sebanyak 8 orang (23%), berkategori rendah sebanyak 1 orang (3%). Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil kesimpulan dari kualitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan termasuk dalam kategori tinggi sebanyak 26 orang (74%).

TABEL 4.26**DISTRIBUSI PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI ANTARA
VARIABEL DISIPLIN KERJA (X) DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK (Y)**

No Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	21	27	441	729	567
2	23	27	529	729	621
3	23	25	529	625	575
4	21	27	441	729	567
5	23	27	529	729	621
6	20	27	400	729	540
7	20	24	400	576	480
8	22	25	484	625	550
9	22	27	484	729	594
10	22	23	529	576	506
11	24	25	576	625	600
12	20	25	400	625	500
13	21	25	441	625	525
14	19	27	361	729	629
15	24	27	576	729	648
16	22	27	484	729	594
17	25	18	625	324	450

Bersambung

18	22	27	484	729	594
19	24	27	576	729	648
20	23	25	529	625	575
21	24	27	576	729	648
22	24	26	576	676	624
23	24	27	576	729	648
24	26	27	676	729	702
25	25	27	625	729	675
26	22	25	484	625	550
27	24	26	576	676	624
28	23	27	529	729	621
29	22	27	484	729	594
30	22	26	484	676	572
31	23	27	529	729	621
32	21	25	441	625	525
33	24	24	576	576	576
34	24	24	576	576	576
35	23	27	529	729	621
	$\sum X$ 793	$\sum Y$ 905	$\sum X^2$ 18055	Y^2 23507	$\sum XY$ 20561

Sumber : Data Angket 2017

3. Korelasi Product Moment

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh perhitungan perkulihan dan perjumlahn data sebagai berikut :

$$N = 35$$

$$\sum X = 793$$

$$\sum Y = 905$$

$$\sum X^2 = 18055$$

$$\sum Y^2 = 23507$$

$$\sum XY = 20447$$

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam rumus korelasi product moment untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat terlebih dahuludi cari nilai rxy sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n (\sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}} \\ r_{xy} &= \frac{35 (20561) - (793)(905)}{\sqrt{\{35(18055) - (793)^2\} (35(23507) - (905)^2)}} \\ &= \frac{719635 - 717665}{\sqrt{(631925 - 628849) (822745 - 819025)}} \\ &= \frac{1970}{\sqrt{(3076)(3720)}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{1970}{\sqrt{11442720}} \\
&= \frac{1970}{3382,708} \\
&= 0,5823
\end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh nilai r hitung sebesar 0,5823, maka bila dibandingkan dengan r hitung dengan r tabel dimana r tabel dengan taraf signifikan 5% dengan n= 35 adalah 0,334. Dengan demikian nilai rxy hitung lebih besar dari nilai r tabel product moment yaitu 0,5823>0,334. Ini menunjukkan ada pengaruh hubungan antara variabel x (disiplin kerja) terhadap variabel y (kualitas pelayanan publik).

Disamping itu untuk mengukur atau mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel x dengan variabel y maka digunakan tabel interpretasi koefisien korelasi product moment sebagai berikut :

TABEL 4.27
INTERPRESTASI KOEFISIEN PRODUCT MOMENT

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sugiyono, (2011:214)

Berdasarkan pedoman diatas dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (x) disiplin kerja dengan variabel terikat (y) kualitas pelayanan publik berada pada tingkat interpretasi **hubungan sedang**, yaitu berada antara 0,40-0,599. Jadi terdapat hubungan yang sedang antara variabel x disiplin kerja dengan variabel y kualitas pelayanan publik.

4. Uji signifikan

Untuk mengitung signifikan antara variabel bebas disiplin kerja dengan variabel terikat y kualitas pelayanan publik digunakan uji t dengan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,5823 \sqrt{35-2}}{\sqrt{1-(0,5823)^2}}$$

$$t = \frac{0,5823 \sqrt{33}}{\sqrt{1-(0,33907329)}}$$

$$t = \frac{0,5823 (5,744563)}{\sqrt{0,66092671}}$$

$$t = \frac{3,45059}{0,812974}$$

$$t = 4,2444$$

$$t = 1,690$$

dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari tabel 4,2444 > 1,690, dari data diatas diperoleh hubungan yang kurang signifikan antara kedua variabel.

5. Uji determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase (%) disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan rumus determinan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} D &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,5823)^2 \times 100\% \\ &= 0,33907329 \times 100\% \\ &= 33,90\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan rumus determinasi itu, maka uji determinasi adalah 33,90%. Dengan demikian sisa 66,1% akan dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Uji regresi linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas x disiplin kerja terhadap variabel y kualitas pelayanan publik yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$Y = a + bx (x)$$

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(905)(18055) - (793)(20561)}{35(18055) - 793^2}$$

$$a = \frac{16339775 - 16304873}{631925 - 628,849}$$

$$a = \frac{34902}{3076}$$

$$a = 11,346$$

Dan selanjutnya adalah mencari nilai b dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{35(20561) - (793)(905)}{35(18055) - (793)^2}$$

$$b = \frac{719635 - 717665}{631925 - 628849}$$

$$b = \frac{1970}{3076}$$

$$b = 0,640$$

Setelah harga a dan b diketahui yaitu 11,346 dan 0,640 maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (X) disiplin kerja terhadap variabel terikat (Y) kualitas pelayanan publik dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 11,346 + 0,640 (x)$$

Sesuai dengan distribusi nilai jawaban responden diketahui nilai tertinggi pada variabel bebas (x) disiplin kerja adalah 26 dan nilai terendah adalah 18 dengan demikian kecenderungan variabel terikat (y) kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

- a. Untuk Variabel (X) nilai tertinggi 26

$$y = a+b (x)$$

$$y = 11,436 + 0,640 (26)$$

$$y = 11,436 + 16,64$$

$$y = 28,076$$

- b. Untuk Variabel (Y) nilai terendah 18

$$y = a+b (y)$$

$$y = 11,436 + 0,640 (18)$$

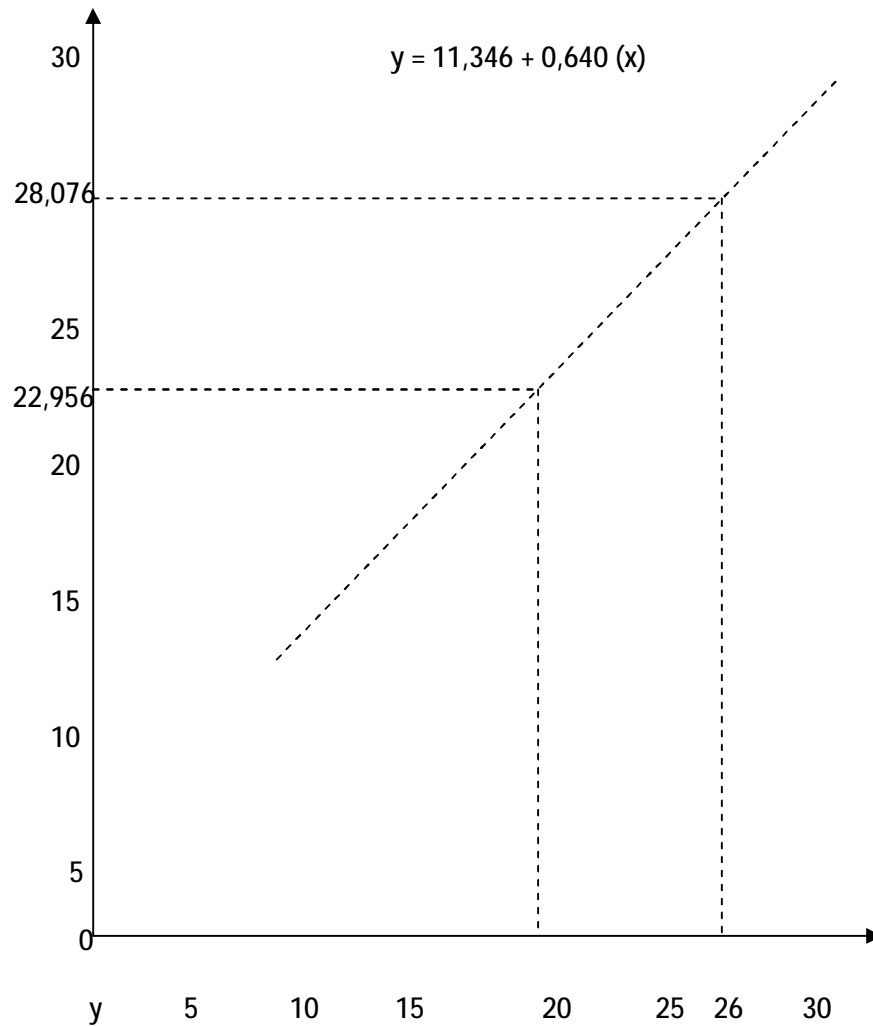
$$y = 11,436 + 11,52$$

$$y = 22,956$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh hasil regresi linier nilai variabel bebas tingkat maksimum (26) adalah 28,076 nilai minimumnya (19) adalah 22,956.

GRAFIK 4.1

**GRAFIK GARIS REGRESI LINIER SEDERHANA PENGARUH
DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI AEK
KANOPAN LABUHAN BATU UTARA**



Setelah harga diketahui yaitu $a = 11,436$ dan $b = 0,640$, dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat pengaruh disiplin kerja $y = 11,36 + 0,640 (X)$. dari grafik regresi linier diatas menunjukkan bahwa kenaikan variabel (X) dari 20 ke 26 akan memberikan pengaruh kepada variabel (Y) dengan peningkatan dari 22,956 ke 28,076.

LAMPIRAN

NILAI- NILAI DISTRIBUSI TABEL T

∞ Untuk Uji Dua Pihak (Two Tail Test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
∞ Untuk Uji Dua Pihak (Two Tail Test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,920
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,899
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,879
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,720	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,799
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	0,682	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	0,682	1,309	1,693	2,037	2,449	2,738
33	0,682	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	0,681	1,307	1,690	2,032	2,441	2,728
35	0,681	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	0,681	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	0,681	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	0,681	1,304	1,686	2,024	2,429	2,711
39	0,681	1,304	1,684	2,023	2,426	2,708
40	0,681	1,302	1,684	2,021	2,423	2,704
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

LAMPIRAN

TABEL HARGA HASIL DARI R PRODUCT MOMENT

N	Taraf signifikan		N	Taraf signifikan		N	Taraf signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,296
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta analisis data maka kesimpulan data dari penelitian saya yang berjudul pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor (pkb) di kantor upt samsat aek kanopan kabupaten labuhan batu utara adalah sebagai berikut:

1. Disiplin kerja yaitu suatu peraturan perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya. Disiplin juga sebagai proses latihan pada pegawai agar para pegawai dapat mengembangkan control diri dan agar dapat menjadi lebih efektif dalam bekerja.
2. Kualitas pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.
3. Hasil uji hipotesis yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya. Hal ini dikarenakan setelah melakukan perhitungan statistik menunjukkan nilai $r_{xy} = 0,5823 >$ (lebih besar dari) nilai r tabel product moment dengan $n = 35$ dan taraf signifikan 5 % yaitu 0,334. Dengan demikian dapat dikatakan untuk korelasi kedua variabel

yang dalam interpretasi tertentu termasuk dalam kategori sedang, dan korelasi antara variabel bebas terikat ternyata cukup signifikan sebab t hitung $>$ (lebih besar dari) t tabel. Dan dari hasil uji determinasi diketahui besarnya persentase Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Upt Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara sebesar 33,90 sedangkan sisanya sebesar 66,1% dipengaruhi faktor-faktor lain. Sedangkan hasil uji koefisien regresi linier sederhana diperoleh persamaan garis regresinya $y = 11,36 + 0,640 (X)$.

B. Saran

1. Dengan adanya disiplin kerja hendaknya menghasilkan kinerja terbaik dari pegawai, disiplin kerja yang baik menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar pegawainya terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
2. Dengan kualitas pelayanan publik dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya sehingga tujuan dari sebuah instansi tersebut dapat berjalan dengan efisien.
3. Di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara unsur pelayanan publiknya sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, *Psikologi Kerja*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2006
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA
- As'ad, Moh., *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industry ed ke-4*, Yogyakarta: liberti, 2001
- Azwar, S. 2009. *Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya*, Jakarta: pustaka pelajar
- Faisal, Sanafiah, *Dasar Dan Teknik Pengumpulan Angket*, Surabaya: usaha nasional, 1985
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research I*, Yogyakarta: andi offset, 2001
- Handoko, T. Hani. 2003. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: bumi aksara, 2004
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Helmi, Avin Fadilla. 1996. Disiplin Kerja. *Buletin Psikologi*. Tahun Iv, Nomor 2, Desember 1996
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Meta, Nandha. 2013. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pustaka Rizki Putra Semarang. *Tesis*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
- Regina Aditya Reza. 2010. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Santoso Perkasa Banjarnegara. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV.ALFABETA

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: CV.

ALVABETA

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2003. *Peraturan Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik