

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN KADIDI KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Analysis Of Factors Affecting Quality Of Service At Kadidi Kelurahan Office  
Panca Rijang District Sidenreng Rappang

**Riswandi<sup>1</sup>, Darmawan<sup>2</sup>**

Email : [riswandi02257@gmail.com](mailto:riswandi02257@gmail.com)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare  
Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91131

### **Abstract**

The objective of this study is to determine the effect of Work Facilities, Work Discipline, and Motivation on the Service Quality of the Kadidi Village Office Apparatus, Sidrap Regency. In this research, the method used is the quantitative analysis method which is implemented by using an analytical tool, namely Multiple Linear Regression. The results of the study can be concluded that: 1) that the work facilities are not correlated and have no effect on the quality of service of the apparatus, 2) the work discipline, both Korean, partial and simultaneous, has a significant relationship and has a significant effect on the service quality of the apparatus in PancaRijang Village, Sidenreng Regency. Rappang. 3) Work motivation, either in correlation or partially, is not related and affects Service Quality, although simultaneously it has a significant effect.

**Keywords = Work Facilities, Work Discipline and Service Quality**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Kadidi Kabupaten Sidrap. Dalam penelitian metode yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif yang diimplementasikan dengan menggunakan alat analisis yakni Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) bahwa Fasilitas Kerja Tidak berhubungan secara Korelasi dan Tidak Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur, 2) Disiplin Kerja baik secara Korelasi, Parsial dan Simultan memiliki hubungan dan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur pada Kelurahan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. 3) Motivasi Kerja baik secara Korelasi maupun secara parsial tidak berhubungan dan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan walaupun secara simultan memiliki pengaruh secara signifikan

**Kata Kunci: Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan**

### **PENDAHULUAN**

Untuk meningkatkan kinerja pegawai khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maka seorang pegawai harus dapat mengoperasikan atau memanfaatkan fasilitas yang ada. Menurut Moenir (2001), Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Selain Fasilitas kantor kinerja juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja.

Abraham Maslow (1908-1970) dalam Mangkunegara (2016) mendefenisikan motivasi sebagai teori kebutuhan yakni suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Hasibuan (2007) mendefeniisikan motivasi sebagai suatu bentuk pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mampu bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.



Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Karena tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini mengakibatkan tidak tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi yang dibuat.

Disiplin merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi. Penerapan disiplin dalam suatu organisasi bertujuan agar semua pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut bersedia dengan sukarela mematuhi serta mentaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa ada paksaan.

Fathoni (2006) mengungkapkan, kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kelurahan merupakan unit pelaksana dalam pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan, sebab organisasi pemerintahan yang terdekat untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yakni kelurahan. Permasalahan umum yang banyak di jumpai terhadap kinerja aparatur terdiri dari beberapa hal antara lain :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Hal tersebut seolah menunjukkan bahwa para pegawai belum handal dan efektif dalam menangani suatu pekerjaan.
2. Rasa ketergantungan pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya masih tinggi, sehingga hasil kerja tidak memenuhi harapan, misalnya pelaksanaan tugas yang tidak jelas siapa yang menanganinya sehingga pada saat tugas tersebut tersendat, tidak jelas siapa yang dapat dimintai pertanggungjawaban.
3. Sebagian pegawai dapat dikatakan masih belum mampu mempergunakan fasilitas kerja dengan lancar akibat masih kurangnya keterampilan yang dimiliki.
4. Beberapa pegawai terkadang masih belum mematuhi jam kerja yang berlaku, akibat belum tegasnya penerapan sanksi atas pelanggaran disiplin.

Beberapa penelitian juga mempertegas tentang fenomena tersebut seperti yang dikemukakan oleh Noor Ikhsan Muttaqin (2013) yang menjelaskan dalam penelitiannya bahwa Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustina Fatma Ningrum (2017) memberikan penjelasan bahwa Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai. Hal ini berarti jika Fasilitas kantor, Motivasi kerja dan Disiplin kerja meningkat secara bersama-sama maka akan meningkatkan kinerja pegawai.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Tingkat Kualitas Layanan Aparat pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

Waktu yang digunakan dalam penelitian adalah selama 3 (Tiga) bulan yang dimulai dari bulan Oktober – Desember 2019. Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Kelurahan Kadidi dengan jumlah sebanyak 3.030 Jiwa dengan jumlah Rumah Tangga sebanyak 713 KK, sehingga dalam penelitian ini Populasi yang diambil adalah jumlah rumah tangga.

Populasi dalam penelitian ini 713 responden, jumlah sampel 88 dengan menggunakan Teknik *Probability Sampling*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Tabel 1**  
**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Fasilitas Kerja	.411	.315	5
Disiplin Kerja	.453	.455	5
Motivasi Kerja	.278	.229	5
Kualitas Layanan	.248	.254	5

*Sumber Data : Data diolah 2019*

Dasar dalam pengambilan keputusan untuk mengetahui Realibilitas dari masing-masing variabel berdasarkan Tabel 1 dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Uji Realibilitas Variabel Fasilitas Kerja (X1)  
Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh untuk Variabel ini adalah 0.411 lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  yakni 0.1745 atau  $0.411 > 0.1745$  berarti hasil yang diperoleh bahwa *Kuisisioner yang disebarkan dalam Penelitian ini untuk Variabel Fasilitas Kerja (X1) disimpulkan Realibel*
- b. Uji Realibilitas Variabel Disiplin Kerja (X2)  
Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh untuk Variabel ini adalah 0.453 lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  yakni 0.1745 atau  $0.453 > 0.1745$  berarti hasil yang diperoleh bahwa *Kuisisioner yang disebarkan dalam Penelitian ini untuk Variabel Disiplin Kerja (X2) disimpulkan Realibel*
- c. Uji Realibilitas Variabel Motivasi Kerja (X3)  
Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh untuk Variabel ini adalah 0.278 lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  yakni 0.1745 atau  $0.278 > 0.1745$  berarti hasil yang diperoleh bahwa *Kuisisioner yang disebarkan dalam Penelitian ini untuk Variabel Motivasi Kerja (X3) disimpulkan Realibel*
- d. Uji Realibilitas Variabel Kualitas Layanan Aparat Kelurahan Kadidi (Y)  
Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh untuk Variabel ini adalah 0.248 lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  yakni 0.1745 atau  $0.248 > 0.1745$  berarti hasil yang diperoleh bahwa *Kuisisioner yang disebarkan dalam Penelitian ini untuk Variabel Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan (Y) disimpulkan Realibel*

**Tabel 2**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91838022
	Absolute	.074
Most Extreme Differences	Positive	.060
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.695
Asymp. Sig. (2-tailed)		.720

*Sumber Data : Data diolah 2019*

Dasar Pengambilan Keputusan terhadap sebuah Uji Normalitas adalah :

- 1) Jika nilai Signifikasi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian dapat dikategorikan telah terdistribusi normal.

- 2) Jika nilai Signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian dapat dikategorikan tidak terdistribusi normal.

Terhadap hasil Uji Normalitas yang dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* seperti terlihat pada Tabel 2 di atas, dimana *Asymp. Sig. (2-tailed)* diperoleh nilai sebesar 0.720.

Hal tersebut berarti nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0.05 atau 0.720 > 0.05, yang berarti Data Kuisisioner yang disebarkan kepada semua responden Telah Terdistribusi Normal.

**Tabel 3**  
**Uji t Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.707	1.605		3.556	.001
1 Fasilitasi Kerja	.047	.098	.055	.481	.632
Disiplin Kerja	.668	.069	.733	9.660	.000
Motivasi Kerja	-.004	.092	-.005	-.043	.966

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Aparat Kelurahan (Y)

Untuk mengetahui hubungan secara parsial dari masing-masing variabel sesuai dengan Hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian dapat diuraikan sebagai berikut

- a) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig)

$H_1 = \text{Fasilitas Kerja berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang}$

Nilai signifikansi (Sig) sesuai dengan tabel 5.13 di atas untuk Variabel Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan adalah 0,632. Yang berarti bahwa nilai ini lebih besar dari nilai Probabilitas 0.05, atau dapat dinotasikan bahwa  $0.632 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hipotesis Ditolak* dengan kata lain bahwa Fasilitas Kerja Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan

$H_2 = \text{Disiplin Kerja berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.}$

Nilai signifikansi (Sig) sesuai dengan tabel 5.13 di atas untuk Variabel Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan adalah 0,000. Yang berarti bahwa nilai ini lebih kecil dari nilai Probabilitas 0.05, atau dapat dinotasikan bahwa  $0.000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hipotesis Diterima* dengan kata lain bahwa Disiplin Kerja Berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan.

$H_3 = \text{Motivasi Kerja berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.}$

Nilai signifikansi (Sig) sesuai dengan tabel 5.13 di atas untuk Variabel Motivasi Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan adalah 0,966. Yang berarti bahwa nilai ini lebih besar dari nilai Probabilitas 0.05, atau dapat dinotasikan bahwa  $0.966 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hipotesis Ditolak* dengan kata lain bahwa Motivasi Kerja Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan

- b) Berdasarkan perbandingan nilai  $t_{Hitung}$  dengan  $t_{Tabel}$

Untuk memperoleh nilai  $t_{Tabel}$  maka diketahui bahwa pada penelitian ini Nilai K atau jumlah variabel independen yang diteliti adalah 3 (Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja, sementara n adalah jumlah responden yang menjadi sampel pada penelitian ini sebanyak 88 orang, sehingga persamaan untuk dapat melihat  $t_{Tabel}$  adalah sebagai berikut :

$$t_{Tabel} = (\alpha/2; n - k - 1)$$

$$t_{Tabel} = (0.05/2; 88 - 3 - 1)$$

$$t_{Tabel} = (0,025; 84)$$

Nilai  $t_{Tabel} = 0,67742$

$H_1 =$  Fasilitas Kerja berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

Nilai nilai  $t_{Hitung}$  sesuai dengan tabel 5.13 di atas untuk Variabel Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan adalah 0,481. Yang berarti bahwa nilai ini lebih kecil dari Nilai  $t_{Tabel} = 0,67742$ , atau dapat dinotasikan bahwa  $0,481 < 0,67742$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hipotesis Ditolak* dengan kata lain bahwa Fasilitas Kerja Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan.

$H_2 =$  Disiplin Kerja berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Nilai nilai  $t_{Hitung}$  sesuai dengan tabel 5.13 di atas untuk Variabel Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan adalah 0,9660. Yang berarti bahwa nilai ini lebih besar dari Nilai  $t_{Tabel} = 0,67742$ , atau dapat dinotasikan bahwa  $0,9660 > 0,67742$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hipotesis Diterima* dengan kata lain bahwa Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan.

$H_3 =$  Motivasi Kerja berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Nilai nilai  $t_{Hitung}$  sesuai dengan tabel 5.13 di atas untuk Variabel Motivasi Kerja terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan adalah -0,043. Yang berarti bahwa nilai ini lebih kecil dari Nilai  $t_{Tabel} = 0,67742$ , atau dapat dinotasikan bahwa  $0,043 > 0,67742$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hipotesis Ditolak* dengan kata lain bahwa Kerja Kerja Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur Kelurahan.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian  $F_{Hitung}$  digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi antara tiap-tiap variabel bebas (X) secara serempak/bersamaan terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y)

Untuk maksud tersebut dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini:

**Tabel 4 Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.440	3	31.480	36.037	.000 <sup>b</sup>
	Residual	73.378	84	.874		
	Total	167.818	87			

Sumber Data : Data diolah 2019

Dari hasil analisis yang dituangkan pada Tabel 4 di atas, dapat diuraikan antara hubungan Variabel X dengan Variabel Y sebagai berikut :

a) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig)

$H_4 =$  Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

Nilai signifikansi (Sig) dari semua Variabel X terhadap Variabel Y adalah 0.000 Yang berarti bahwa nilai ini lebih kecil dari nilai Probabilitas 0.05, atau dapat dinotasikan bahwa

0.05 > 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima bila dilakukan secara simultan

Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah *Hipotesis Diterima* dengan kata lain Secara Simultan *Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja* berpengaruh secara signifikan terhadap *Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*.

- b) Berdasarkan perbandingan nilai  $F_{Hitung}$  dengan  $F_{Tabel}$

Untuk melihat nilai  $F_{Tabel}$  dalam pengujian hipotesis pada model regresi, maka perlu menentukan derajat bebas atau degree of freedom ( $df$ ) atau dikenal dengan  $df_1$  atau dalam  $F_{Tabel}$  dinotasikan sebagai degree of freedom ( $df$ ) untuk penyebut atau diistilahkan *Numerator* dan  $df_2$  dalam  $F_{Tabel}$  dinotasikan sebagai degree of freedom ( $df$ ) untuk pembilang atau diistilahkan *Denominator*

Sehingga persamaan untuk dapat melihat  $F_{Tabel}$  adalah sebagai berikut :

$$df_1 = k - 1$$

$$df_2 = n - k$$

Dimana

n = Banyaknya observasi dalam kurun waktu data.

k = Banyaknya variabel (bebas dan terikat).

Dalam pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05.

Hasil perhitungan berdasarkan persamaan di atas adalah :

$$df_1 = k - 1$$

$$df_2 = n - k$$

$$df_1 = 4 - 1$$

$$df_2 = 88 - 2$$

$$df_1 = 3$$

$$df_2 = 86$$

Sehingga nilai  $F_{Tabel} = 2.7132$

$H_4 =$  *Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*

Nilai  $F_{Hitung}$  dari semua Variabel X terhadap Variabel Y adalah 36.037 Yang berarti

bahwa nilai ini lebih besar dari  $F_{Tabel}$  yakni 2.7132, atau dapat dinotasikan bahwa

36.037 > 2.7132, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima bila dilakukan secara simultan

Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah *Hipotesis Diterima* dengan kata lain Secara Simultan *Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja* berpengaruh secara signifikan terhadap *Kualitas Layanan Aparatur pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Variabel Fasilitas Kerja dengan Analisis Korelasi menunjukkan bahwa variabel ini tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kualitas Layanan, begitupun ketika dipertegas dengan melakukan uji secara parsial dinyatakan bahwa secara parsial Fasilitas Kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan. Namun dalam Uji Simultan bersama dengan Variabel lain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan.

Hasil uji analisis terhadap Hipotesis tentang Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan menunjukkan bahwa baik Secara Parsial maupun secara Simultan Variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan.

Variabel Motivasi Kerja melalui Uji Analisis Korelasi untuk melihat hubungan antara dua variabel, menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap Variabel Kualitas Layanan, begitupun dalam pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Variabel Motivasi Kerja Tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan. Namun melalui Uji F dengan metode analisis ANNOVA, diperoleh gambaran bahwa Variabel ini secara bersama-sama dengan variabel lain berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Aparat pada Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang..

#### Saran

1. Bahwa untuk dalam Peningkatan Kualitas Layanan terhadap masyarakat, hal yang terpenting untuk menjadi perhatian adalah permasalahan Kedisiplinan dari semua Aparatur Pegawai baik terkait dengan kehadiran dan kemampuan dalam mengelola semua bentuk pelayanan administrasi di kelurahan.
2. Berdasarkan hasil penilaian masyarakat bahwa kedisiplinan dari pegawai atau aparat pada Kelurahan Kadidi masih perlu untuk ditingkatkan.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan gambaran kepada semua pihak yang memiliki ketrkaitan dalam penelitian-penelitian manajemen, bahwa pemberlakuan kebijakan pada masing-masing unit pemerintah mulia dari tingkat pusat sampai ke tingkat kelurahan/desa bahwa kedisiplinan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan baik itu dalam rangka meningkatkan kualitas diri amupun peningkatan dalam hal pekerjaan.maka harus didukung dengan proses pemeliharaan yang memadai..

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Barry 2002, *Humem Resource Management*, Jakarta PT. Elex Media Komputin
- Buchari Alma. 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV. Alfabeta. Bandung
- Diah Pebriyanti, 2017. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada KPKNL Palu. Fakultas Ekonomi, Universitas Tadulako. JURNAL ILMU MANAJEMEN UNIVERSITAS TADULAKO. Vol. 3, No. 3, September 2017, 257-266. ISSN : 2443-3578 (On Line)/ISSN : 2443-1850 (Print)
- Lijan Poltak Sinambela, 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi, (Yogyakarta: Graha Ilmu, h. 239.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendektan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang, 2013. Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: CAPS, h. 13-17
- T. Hani Handoko, 2003. Manajemen. Yogyakarta: BPF, h. 252
- Tjiptono, Fandy.2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta:Andi Yogyakarta
- Wirawan,2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi daan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, h. 279
- Yusmadi, 2016. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Program Pasca Sarjana Univeristas Terbuka

