

## **Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatinangor**

**Riki Gilang Ramadhan<sup>1</sup>, Wilma Zuarko Adji<sup>2</sup>**

Politeknik Piksi Ganesha

rikigilangr01@gmail.com<sup>1</sup>, wilma.zuarko@gmail.com<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

*The study aims to determine how influential integrity and work discipline are on the quality of service in Jatinangor sub-district. The author researched using quantitative methods. The population of this study is people in the Jatinangor area. The analysis techniques used are validity tests, reliability tests, t tests. Sample tests chosen by researchers are sampling as many as 40 respondents. The results of this study stated that there was a significant influence of integrity (X1) and work discipline (X2) on service quality (Y) in Jatinangor sub-district by 74.9%, while there were other factors that influenced 25.1%.*

**Keywords:** Integrity, Work Discipline, Quality Service

### **ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya integritas dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Jatinangor. Penulis meneliti menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di daerah Jatinangor. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji T. Sampel yang dipilih peneliti adalah sampling sebanyak 40 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari integritas (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Kecamatan Jatinangor sebesar 74,9%, sedangkan terdapat faktor lain yang mempengaruhi 25,1%.

**Kata Kunci:** Integritas, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Lembaga pemerintahan memiliki peran dalam melayani masyarakat, serta memiliki tanggung jawab penuh terhadap pelayanan publik. Pelayan publik harus bisa mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah salah satu penentu kualitas pelayanan karena, kepuasan menilai apa yang di berikan dan apa saja yang di perlukan dapat terpenuhi.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam mewujudkan pelayan publik yang berkualitas ada beberapa

aspek yang meliputi aspek pemanfaatan sumber daya manusia, aspek efektif kerja, tanggung jawab. Tetapi sampai saat ini pelayanan publik terkadang masih rendah kualitasnya, hal ini menyebabkan masyarakat mengalami kekecewaan terhadap pelayanan yang di dapat dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pengaruh kualitas pelayanan salah satunya yaitu kinerja sumber daya manusia, sumber daya manusia yang miliki sikap jujur dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berdampak positif bagi kepuasan masyarakat, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka tinggi pula kepuasan masyarakat.

Kecamatan Jatinangor merupakan suatu lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat, dimana Kecamatan Jatinangor ini membantu segala kebutuhan administrasi masyarakat. Hal ini melibatkan Pegawai melayani secara langsung masyarakat yang membutuhkan bantuan terkait administrasi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Integritas**

Menurut Zahra (2011;123) dalam (Manoppo et al., 2021) integritas adalah komitmen untuk melakukan segala sesuatu sesuai dengan prinsip yang benar dan etis, sesuai dengan nilai dan norma, dan ada konsistensi untuk tetap melakukan komitmen tersebut pada setiap situasi tanpa melihat adanya peluang atau paksaan untuk keluar dari prinsip.

### **Disiplin kerja**

Menurut Siagian (2008) dalam (Ariesta, 2016) juga berpendapat bahwa pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan pegawai yang lainnya serta meningkatkan prestasi kerjanya. Adapun bentuk hukuman bila melanggar disiplin kerja menurut Rivai (2011:825) dalam (Rozalia et al., 2015) yaitu: A) Disiplin Retributif (*Retributive Discipline*), yaitu pimpinan berusaha menghukum orang yang berbuat salah. B) Disiplin Korektif (*Corrective Discipline*), yaitu pimpinan berusaha membantu karyawan mengoreksi perilakunya yang tidak tepat. C) Perspektif hak-hak individu (*Individual Right Perspective*), yaitu upaya penegak disiplin yang memperhatikan hak-hak dasar individu. D) Perspektif Utilitarian (*Utilitarian Perspective*), yaitu upaya penegak yang seimbang dengan dampak yang dilakukan oleh individu.

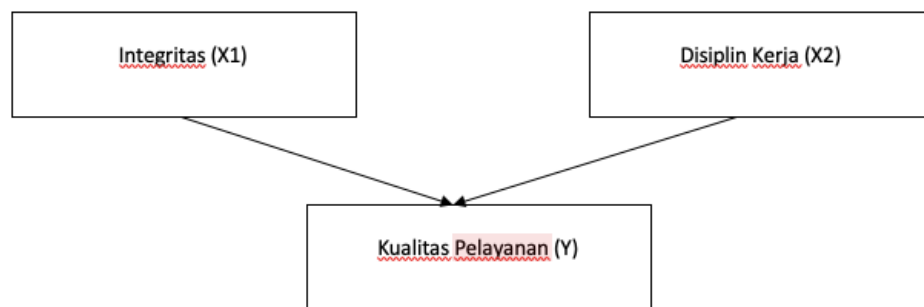
### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono menguraikan bahwa kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaianya dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Ibrahim & Thawil,

2019). Selain itu, menurut Hermawan dalam (Ibrahim & Thawil, 2019), menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka Pemikiran merupakan penjelasan secara teoritis pertautan antara variabel yang diteliti yang disusun dari berbagai teori yang di deskriptifkan oleh (Sugiono, 2004:49) dalam (Buchori et al., 2016).



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

Sumber: diolah oleh penulis (2023)

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penulis menggunakan metode Kuantitatif, metode kuantitatif menurut Robert Donmoyer dalam (Rudini, 2016) adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menampilkan data dalam bentuk numerik daripada numerik. Sedangkan menurut Cooper & Schindler, riset kuantitatif mencoba melakukan pengukuran yang akurat terhadap sesuatu (Prajitno, 2013).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat atau penduduk pengguna layanan jasa di Kecamatan Jatinangor. Jumlah sampel yang diambil 30 orang. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sumpling*.

### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan kuesioner, dalam pengukuran jawaban dilakukan menggunakan skala Likert. Menurut Kriyantono dalam (Hastanto, 2023) Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sifat, pendapat dan persepsi atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Adapun menurut (Sugiyono, 2010:1993) Cara pengukuran adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk diminta jawaban dari lima

pilihan jawaban, dimana nilai jawaban memiliki nilai jawaban yang berbeda (Janti, 2014).

### Teknik Analisis Data

Teknis analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji parsial (T), uji simultan (F) dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Dalam penelitian ini variabel independen Integritas (X1), Disiplin Kerja (X2) terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1. Uji Validitas**

Integritas (X1)				
Variabel	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 5%	Keterangan
Integritas (X1)	X1P1	0,803	0.3120	valid
	X1P2	0,831	0.3120	valid
	X1P3	0,871	0.3120	valid
	X1P4	0,836	0.3120	valid
	X1P5	0,841	0.3120	valid
	X1P6	0,853	0.3120	valid
	X1P7	0,796	0.3120	valid
	X1P8	0,739	0.3120	valid
	X1P9	0,613	0.3120	valid
	X1P10	0,732	0.3120	valid
Disiplin Kerja (X2)				
Variabel	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 5%	Keterangan
Disiplin Kerja (X2)	X2P1	0,672	0.3120	valid
	X2P2	0,702	0.3120	valid
	X2P3	0,769	0.3120	valid
	X2P4	0,720	0.3120	valid
	X2P5	0,684	0.3120	valid
	X2P6	0,690	0.3120	valid
	X2P7	0,758	0.3120	valid
	X2P8	0,778	0.3120	valid
	X2P9	0,607	0.3120	valid
	X2P10	0,776	0.3120	valid
Kualitas Pelayanan (Y1)				
Variabel	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 5%	Keterangan
	YP1	0,652	0.3120	valid

Kualitas Pelayanan (Y1)	YP2	0,634	0.3120	valid
	YP3	0,755	0.3120	valid
	YP4	0,697	0.3120	valid
	YP5	0,700	0.3120	valid
	YP6	0,763	0.3120	valid
	YP7	0,735	0.3120	valid
	YP8	0,588	0.3120	valid
	YP9	0,563	0.3120	valid
	YP10	0,664	0.3120	valid

*Sumber: Data yang diolah oleh penulis menggunakan SPSS V.25, 2023*

Dari tabe 1 didapatkan hasil analiis dari ketiga variabel ialah Integritas (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Kualitas Pelayanan (Y) memperoleh nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Menurut ketentuan suatu variabel dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan minimum 0,5. Artinya bahwa korelasi antar item indikator diatas dapat dikatakan valid karena telah memenuhi ketentuan.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha Based Standardized Item	Kriteria Standart	Kategori
Integritas (X1)	931	≥ 0,6	Reliabel
Disiplin Kerja (X2)	923	≥ 0,6	Reliabel
Kualitas Pelayan	939	≥ 0,6	Reliabel

*Sumber: Data yang diolah oleh penulis menggunakan SPSS V.25, 2023*

Dari tabel 2 didapatkan seluruh variabel mempunyai nilai *crobach's alpha* lebih besar >0,6 yang artinya seluruh variabel dapat memenuhi *criteria standart* dan *reliable*.

### Uji Parsial (T)

**Tabel 3. Uji Parsial T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.939	3.419		1.737	.091
	Integritas	.468	.183	.487	2.552	.015
	Disiplin Kerja	.383	.182	.401	2.099	.043

a. *Dependent Variable:* Kualitas Pelayanan

*Sumber: Data yang diolah oleh penulis menggunakan SPSS V.25, 2023*

Dari tabel 3 didapatkan nilai sig Integritas (X1) 0,015 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  2.552 > 1,68488, nilai sig Disiplin Kerja (X2) 0,043 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  2,099 >

1,68488, artinya terdapat pengaruh Integritas (X1) dan Disiplin Kerja (X2), terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Uji F**

**Tabel 4. Uji Simultan (F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	957.725	2	478.863	55.338	.000 <sup>b</sup>
	Residual	320.175	37	8.653		
	Total	1277.900	39			

a. *Dependent Variable:* Kualitas Pelayanan

b. *Predictors:* (Constant), Disiplin Kerja, Integritas

*Sumber : data yang diolah oleh penulis menggunakan SPSS V.25, 2023*

Dari tabel 4 didapatkan nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka secara simultan terdapat pengaruh variabel Integritas (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Uji Determinasi (R2)**

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>a</sup>	.749	.736	2.942

a. *Predictors:* (Constant), Disiplin Kerja, Integritas

*Sumber : data yang diolah oleh penulis menggunakan SPSS V.25, 2023*

Dari tabel 5 didapatkan nilai pada Adjusted R Square sebesar 0,749 yang artinya terdapat pengaruh Integritas (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kecamatan Jatinangor sebesar 74,9%, sedangkan sisanya 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh integritas dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kecamatan Jatinangor dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dalam analisis determinasi terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Integritas (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y1) yaitu sebesar 74,9%, artinya Integritas dan Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatinangor.

2. Dalam analisis parsial terdapat pengaruh sebesar 2,552 terhadap variabel Integritas yang artinya mempunyai pengaruh lebih besar dari variabel Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatinangor.

#### **SARAN**

Saran yang diberikan

1. Kepada Kantor Kecamatan Jatinangor untuk lebih meningkatkan integritas dan disiplin kerja karyawannya, misalnya dengan meningkatkan hubungan komunikasi antar karyawan.
2. Untuk karyawan , hendaknya dapat disiplin waktu dan bertanggung jawab serta komunikasi dengan masyarakat lebih baik lagi.
3. Demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik integritas dan disiplin kerja atasan bawahan dan semua elemen di Kecamatan Jatinangor harus saling berkomitmen dan gagasan baik terhadap pekerjaan dan pelayanan yang di berikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ariesta, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 2(2), 121-140. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1098>
- Buchori, S., Makassar, U. N., Ibrahim, M., Makassar, U. N., Saman, A., & Makassar, U. N. (2016). 2. *Sahril buchori 12-19. 2*, 12-19.
- Hastanto, A. D. (2023). *IMPLEMENTASI STANDAR ISO 9001: 2015 DALAM MENINGKATKAN LAYANAN SITUS WEB BMKG. GO. ID UNTUK Mendukung DISEMINASI INFORMASI BENCANA GEMPABUMI*. Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen. *Prosiding Snast*, 155-160.
- Manoppo, P. K. P., Tewal, B., & Trang, I. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Integritas Terhadap Produktivitas Karyawan di PT. Empat Saudara Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 773-781.
- Prajitno, S. B. (2013). Metodologi penelitian kuantitatif. *Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.*(Tersedia Di [Http://Komunikasi.Uinsgd.Ac.Id](http://Komunikasi.Uinsgd.Ac.Id)).
- Rozalia, N. A., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pattindo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2), 1-8. <https://www.neliti.com/id/publications/86280/pengaruh-motivasi-kerja-dan-disiplin-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-studi-kasus>
- Rudini, R. (2016). Peranan Statistika dalam Penelitian Sosial Kuantitatif. *Jurnal Saintekom*, 6(2), 53-66.