

## Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang

Ahmad Setyadi<sup>1</sup>, Santi Puspita<sup>2</sup>, Ninin Non Ayu Salmah<sup>3</sup>, Muhammad Najib<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [ahmadsetyadi99@gmail.com](mailto:ahmadsetyadi99@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [santipuspitaakbar@gmail.com](mailto:santipuspitaakbar@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [nininonayu@gmail.com](mailto:nininonayu@gmail.com)

<sup>4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [mn760503@gmail.com](mailto:mn760503@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik, untuk mengetahui tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik, dan untuk mengetahui disiplin kerja dan tipe kepribadian secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Metode penelitian ini adalah jenis data kuantitatif asosiatif yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Palembang sebagai instrumen penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam peneliitian ini yaitu melakukan uji normalitas, uji multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan tipe kepribadian berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik, selain itu disiplin kerja dan tipe kepribadian juga berpengaruh secara Bersama-sama terhdap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

**Kata Kunci:** Disiplin Kerja, Tipe Kepribadian, Kualitas Pelayanan Publik.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of work discipline on the quality of public services, to determine personality types on the quality of public services, and to determine work discipline and personality types together on the quality of public services for the Population and Civil Registry Office of Palembang City. This research method is a type of associative quantitative data obtained through questionnaires distributed to employees of the Palembang City Population and Civil Registry Service as a research instrument. The data analysis technique used in this research is the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The results of this study partially work discipline variables have a significant effect on the quality of public services of the Palembang City Population and Civil Registry Office, partially the personality type variable has a significant effect on the quality of public services on the Palembang City Population and Civil Registry Service, simultaneously the work discipline variables and personality types have an effect significantly to the quality of public services of the Palembang City Population and Civil Registry Service.*

**Keywords :** Work Discipline, Personality Type, Quality of Public Service.

### A. PENDAHULUAN

Proses penanganan berbagai masalah yang berkaitan dengan pekerja dan personel lainnya dikenal sebagai sumber daya manusia. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten, untuk menunjang keberhasilan dan kesiapan untuk bersaing degan perusahaan lain di era modern ini. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai yang berperan aktif dalam setiap aktivitas atau pekerjaan atau pekerjaan perusahaan karena SDM sebagai perencana dan penentu tercapainya tujuan.

Menurut Purba dkk (2023:83) disiplin kerja adalah sikap bersedia menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis. Tujuan organisasi tidak akan tercapai tanpa kepatuhan karyawan terhadap

aturan dan peraturan. Peran pekerja begitu penting dalam tercapainya tujuan yang telah dibuat secara kolektif, oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja mesti dimiliki oleh setiap pegawai perusahaan, baik perusahaan pemerintah ataupun perusahaan swasta. Rencana yang telah disusun dengan matang dan didukung fasilitas yang lengkap tidak akan menjamin tercapainya tujuan perusahaan, jika tidak ada disiplin kerja pegawai. Untuk memastikan bahwa semua pegawai adalah sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten, maka pola pikir disiplin harus dibangun dan ditunjukkan.

Menurut Nurhasanah & Indrajit (2021:2) kepribadian adalah bentuk perilaku atau sifat seseorang yang dapat dinilai orang lain. Kepribadian merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam kehidupan, baik di tempat kerja maupun interaksi sosialnya. Setiap orang harus menyadari kepribadian seseorang untuk membantu mereka mengembangkan kekuatan mereka dan mengatasi kesalahan yang mungkin mereka milik.

Salah satu instansi pemerintah yang fokus dalam memberikan pelayanan publik antara lain pencatatan kematian, kelahiran, perceraian, dan perkawinan serta pengesahan anak dan pengakuan anak adalah Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Disiplin kerja pegawai menjadi faktor kunci keberhasilan penelitian ini karena dapat berdampak pada tingkat pelayanan yang disediakan. Pegawai membutuhkan kepribadian yang kuat untuk menjadi efektif dalam pekerjaannya dan untuk dapat mendisiplinkan pekerja lain. Sehingga pekerja dapat memenuhi tanggung jawab mereka sepenuhnya dan meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Menurut Qomariyah & Kurniawan (2021:2) standar keunggulan yang diharapkan dan standar keunggulan yang dipertahankan untuk memenuhi harapan publik membentuk kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang di tetapkan waktu bekerja yaitu pada pukul 08.00 wib sampai 12.00 wib dan 13.00 wib sampai 16.00 wib. Terdapat beberapa masyarakat ingin mengurus berkas – berkas maupun yang lainnya namun, pegawai masih datang terlambat dan pulang lebih awal karena pembatasan tersebut belum diterapkan secara memadai. Untuk mengetahui dampak disiplin kerja pada tingkat pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ifra (2018), dampak disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Itu lah sebabnya penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar terhadap kualitas pelayanan.

Tingkat pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sudah cukup baik, tetapi masih terdapat kelalaian atau kesalahan dalam pelayanannya, ada beberapa keluhan dari masyarakat, contohnya kurangnya ketepatan waktu pelayanan, sehingga masyarakat antri sangat lama.

Pihak-pihak yang memiliki kepentingan khusus dalam peningkatan kualitas organisasi diharapkan berkolaborasi dalam rangka meningkatkan disiplin kerja dan kepribadian pegawai mengingat pentingnya disiplin kerja dan tipe kepribadian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas pentingnya pengaruh disiplin kerja dan kepribadian terhadap kualitas pelayanan, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang”

## **B. KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Sinambela (2016:333) disiplin kerja adalah ketaatan pada aturan diterapkan oleh organisasi. Menurut Mohtar (2019:19) disiplin kerja adalah kesetiaan pegawai untuk mematuhi peraturan atau norma-norma yang dinyatakan berlaku untuk pegawai perusahaan. Menurut Hasibuan (Rahmati dkk, 2020:42) disiplin kerja adalah kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan yang diterapkan oleh organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas maka peneliti dapat menjabarkan disiplin kerja adalah sikap menaati peraturan dengan kesadaran atau kesedian diri seseorang sehingga mempermudah tercapai tujuan organisasi.

### **Aspek Disiplin Kerja**

Sutrisno (2020:89), berikut adalah aspek yang berdampak pada disiplin kerja:

1. kompensasi, faktor ini berpengaruh karena adanya jaminan balas jasa yang sepadan sehingga terciptanya kedisiplinan
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam organisasi, faktor ini sangat penting, karena seluru pegawai dapat menilai bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya, sehingga pegawai dapat mencontoh perilaku tersebut.
3. Jika tidak ada peraturan tertulis yang harus diikuti karyawan, mungkin ada rekomendasi khusus yang dapat digunakan. Oleh karena itu sulit untuk menerapkan disiplin kerja.
4. Pemimpin harus berani bertindak dan mengambil keputusan.
5. Pengawasan pimpinan, perlu adanya pengawasan agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat pada sasaran.
6. Ada tidaknya perhatian pada pegawai, pegawai juga butuh perhatian besar dari pimpinan sehingga untuk penunjang kedisiplinan pegawai.

### **Macam-Macam Disiplin Kerja**

Menurut Sinambela (2016:336), ada beberapa macam disiplin kerja yaitu :

1. Disiplin Preventif  
Upaya untuk meyakinkan karyawan untuk mematuhi norma dan peraturan organisasi tentang perilaku di tempat kerja.
2. Disiplin Korektif  
Upaya untuk melibatkan staf dalam menetapkan aturan dan menginstruksikan mereka untuk mengikutinya sesuai dengan kebijakan yang berlaku di perusahaan.

### **Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja**

Menurut Sinambela (2016:353-354) mencantumkan sejumlah hukuman yang sering diterapkan dalam suatu organisasi :

1. Sanksi terhadap pelanggaran ringan berupa teguran tertulis, teguran lisan, dan pernyataan ketidaksenangan tertulis.
2. Sanksi untuk pelanggaran sedang pengurangan upah, penundaan promosi, dan penundaan kenaikan gaji.
3. Pelanggaran serius dapat dihukum dengan penurunan jabatan, pembebasan dari jabatan , dan pemecatan.



## **Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (Rahmati dkk, 2020:42-45) menyebutkan indikator indikator Disiplin Kerja ialah sebagai berikut:

1. Tujuan dan Kemampuan  
Tujuan yang diberikan kepada pegawai dapat diselesaikan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut.
2. Teladan Pimpinan  
Pimpinan adalah contoh nyata bagi pegawai, dengan pimpinan baik maka bawahan pun ikut melakukan yang baik.
3. Balas Jasa  
Disiplin pegawai dipengaruhi oleh kompensasi juga. Kompensasi juga membawa kepuasan dan rasa tanggung jawab bagi organisasi.
4. Keadilan  
Ini juga mendorong kedisiplinan, karena ego manusia cenderung merasa penting dan pantas mendapatkan perlakuan yang sama.
5. Waskat (Pengawasan Melekat)  
Kedisiplinan pegawai dapat didukung oleh atasan yang proaktif yang secara langsung bertugas memantau tingkah laku, semangat, sikap, dan hasil kerja pegawai.
6. Sanksi Hukuman  
Karena ada hukuman yang keras, karyawan tidak berani melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
7. Ketegasan  
Untuk meningkatkan disiplin pegawai, pemimpin harus berani dan tegas dalam mengoreksi.
8. Hubungan Manusia  
Dengan adanya hubungan harmonis diantara sesama pegawai dapat menciptakan kedisiplinan.

## **Tipe Kepribadian**

### **Pengertian Tipe Kepribadian**

Menurut Singgih (2017:11) kepribadian adalah struktur dinamis di dalam diri orang yang bertindak sebagai sistem psikofisik yang menentukan cara adaptasi lingkungannya yang khusus. Menurut Yanti (2018:39-40) kepribadian adalah identitas seseorang yang merupakan perpaduan antara sifat fisik dan mental seseorang secara harmonis. Menurut Sumarwan (2014:38) yang membentuk kepribadian adalah perbedaan alam ciri-ciri mendasar manusia, ciri khas setiap orang, dijelaskan oleh perbedaan perbedaan ini.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tipe kepribadian adalah suatu sikap yang melekat pada diri manusia untuk berinteraksi dan ketahanan mental beradaptasi pada lingkungannya.

### **Jenis-Jenis Kepribadian**

Menurut Nurhasanah & Indrajit (2021:2) Kepribadian dapat digolongkan menjadi tiga kepribadian dasar, yaitu:

1. Introvert  
Kepribadian ini memiliki ciri-ciri seperti penyendiri, pemikir, pendiam pemalu dan cenderung lebih berhati-hati dalam berbicara.
2. Extrovert  
Kepribadian ini memiliki ciri-ciri yang sebaliknya dari introvert seperti percaya diri,

terbuka, suka berkumpul, dan cenderung lebih suka beraktivitas dikeramainan.

### 3. Ambievert

Kepribadian ini merupakan gabungan antara introvert dan extrovert tergantung situasi dan kondisi yang dialami.

## **Karakteristik Kepribadian**

Menurut Sumarwan (2014:38) karakteristik kepribadian terbagi menjadi:

1. Perbedaan kepribadian
2. Konsistensi dan Berlangsung Lama
3. Dapat Berubah

## **Indikator Kepribadian**

Menurut Robbin & Judge (2015:55-58) indikator-indikator tipe kepribadian yaitu sebagai berikut :

1. Terbuka Terhadap Hal-Hal Baru  
Faktor ini berpengaruh karena kesediaan seseorang untuk menerima ide atau situasi yang baru saja terjadi.
2. Mudah Akur atau Mudah Bersepakat  
Seseorang yang cenderung untuk mengikuti orang lain, karena mempunyai kepribadian yang mudah mengalah untuk menghindari konflik.
3. Ekstraversi  
Faktor ini dapat memprediksi tingkah laku sosial, dan dalam berinteraksinya juga lebih banyak memegang kendali.
4. Sifat Berhati-hati  
Faktor ini mendeskripsikan seseorang yang enggan melakukan kecerobohan dan selalu berhati-hati.
5. Neouritisme  
Orang yang memiliki masalah dengan emosinya seperti rasa khawatir yang berlebihan.

## **Kualitas Pelayanan Publik**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sapri dkk (2020:30) pelayanan publik merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh penanganan pelayanan publik dalam memenuhi tuntutan masyarakat dan menjalankan kewajiban hukum, dimana aparatur pemerintahan bertugas untuk menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat. Menurut Manalu (2019:59) kualitas pelayanan publik adalah lembaga yang memberikan pelayanan yang disertai dengan upaya tindakan professional untuk menyiapkan layanan untuk memuaskan masyarakat. Menurut Damanik (2023:50) pelayanan publik adalah pelayanan oleh lembaga pemberi layanan umum untuk melayani kepentingan publik menurut perundang-undangan.

Menurut beberapa pengertian di atas, peneliti dapat menyimpulkan kualitas pelayanan publik merupakan proses pelayanan yang diukur baik atau tidaknya tingkat pelayanan yang dilakukan demi kepuasan masyarakat.

### **Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan**

Menurut Sianipar (2018:6) ada beberapa ciri kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Intaible (Tidak Berwujud)



Suatu pelayanan yang bersifat non materi, contohnya ketika anda melakukan transaksi M-banking menggunakan smartphone.

2. Inseparability (Tidak Dapat Dipisahkan)  
Contohnya pemeriksaan medis. Seorang dokter tidak bisa memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien.
3. Variability (Bervariasi)  
Pelayanan senantiasa mengalami perubahan, tergantung siapa yang menyediakan layanan. Penerima pelayanan dan kondisi dimana pelayanan tersebut diberikan.

### **Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan**

Menurut Sulaksana (2017:19) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Kualitas teknis, yaitu yang mempengaruhi seberapa baik masyarakat dilayani.
2. Komponen yang mempengaruhi seberapa baik layanan disediakan.
3. Reputasi, keunggulan, dan daya tarik unik perusahaan.

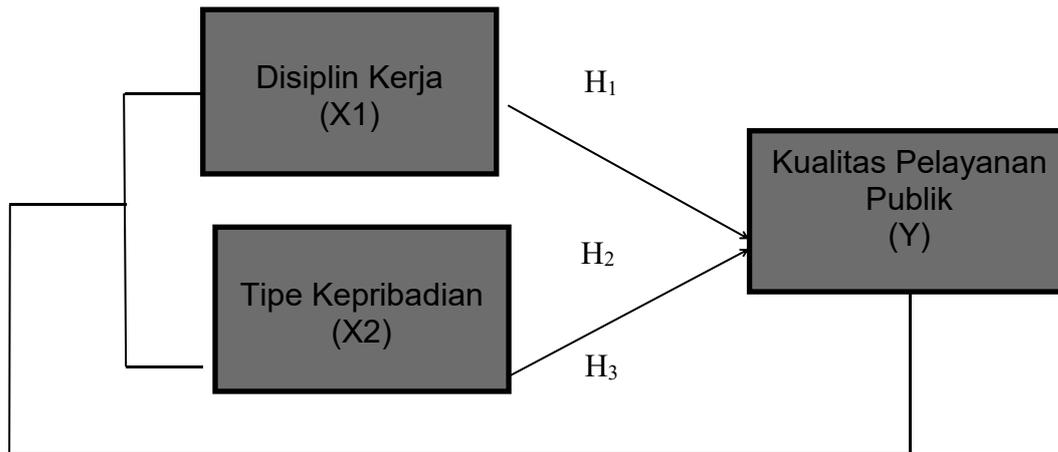
### **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Mulyawan (2016:11) kualitas pelayanan publik meliputi 10 indikator:

1. Reliabel, prosedur layanan aman dan tidak rentan terhadap.
2. Responsivitas, kapasitas Lembaga atau pegawai untuk mengatasi tuntutan masyarakat selama pemberian layanan.
3. kompetensi, kemampuan lembaga atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik ditinjau dari kemampuan mengoperasikan peralatan yang dipakai.
4. Kesopanan, kepribadian yang dimiliki oleh pegawai yang saat melayani.
5. Kredibilitas, memberikan layanan yang dapat diterima, ada tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi.
6. Keamanan, adanya keamanan yang mempermudah proses pelayanan berlangsung.
7. Akses, mudah masyarakat meindapatkan informasi dalam proses pelayanan.
8. Komunikasi, masyarakat dengan mudah menyampaikan keinginannya kepada pegawai.
9. Adanya pengertian yang diberikan kepada masyarakat dalam melayani, pegawai dapat meberikan penjelasan atau pengertian kepada masyarakat sehingga proses melayani dapat berjalan dengan baik.
10. Ketampakan fisik, fokus pada vasibilitas, sehingga masyarakat dapat memahami layanan dan konsumen dapat menikmati peraturan fisik saat menerima layanan.

### **Kerangka Berpikir**

Menurut Sugiyono (2018:90) kerangka pikir adalah representasi kontekstual tentang bagaimana sebuah teori terhubung dengan aspek-aspek lain yang telah dicatat sebagai maslaah yang signifikan.



### Kerangka Pikir

Dengan disiplin kerja yang diterapkan dengan baik, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat, sebaliknya jika disiplin kerja tidak dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan publik akan menurun. Sama halnya dengan tipe kepribadian, jika pegawai memiliki kepribadian yang baik maka kualitas pelayanan akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pegawai memiliki kepribadian yang buruk maka kualitas pelayanan akan turun.

### Hipotesis Penelitian

Fase selanjutnya dalam penelitian dilakukan setelah peneliti memberikan kerangka teori dan pertanyaan penelitian. Menurut Sugiyono (2018:90) rumusan masalah penelitian biasanya ditulis dalam bentuk frase pertanyaan karena hipotesis adalah jawaban sementara untuk rumusan masalah yang sedang dipelajari.

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah maka peneliti dapat ditemukan beberapa hipotesis yaitu:

- H<sub>1</sub> : Disiplin kerja terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik
- H<sub>2</sub> : Tipe kepribadian terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik
- H<sub>3</sub> : Disiplin kerja dan tipe kepribadian terdapat pengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di jalan Demang Lebar Daun No. 4255 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh disiplin kerja, tipe kepribadian, kualitas pelayanan publik. Adapun jumlah populasi sebanyak 42 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, 42 responden diambil sampelnya dengan menggunakan metode sampling jenuh dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan teknik pengumpulannya adalah kuesioner. Dalam penelitian ini Menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Serta uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedasitas. Teknik analisis data yang digunakan

adalah analisis regresi linier berganda, analisis koefisiensi determinasi. Uji hipotesis yaitu uji t (parsial) dan uji F (simultan).

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini uji coba instrumen dilakukan untuk melihat apakah data layak atau tidak digunakan sebagai instrumen dalam penelitian. Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah dan valid tidaknya suatu kuisioner hal yang perlu di lakukan adalah menguji sampel sebanyak 42 responden sebelum menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan layak di jadikan instrumen penelitian. Membandingkan rhitung dan rtabel adalah cara pengujian validitas. Instrument dianggap sah jika hitungannya di atas stabil, begitu pula sebaliknya, dianggap tidak valid jika hitungannya kurang stabil.

Berdasarkan uji validitas menunjukkan tiap pernyataan dalam penelitian dikatakan valid, karena nilai yang diperoleh variabel disiplin kerja antara 0,359-0,649 menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau lebih besar dari 0,304, nilai yang di peroleh untuk variabel tipe kepribadian antara 0,397-0,825 menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau lebih besar dari 0,304, dan nilai yang diperoleh variabel kualitas pelayanan publik antara 0,487-0,717 menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau lebih besar dari 0,304.

Selanjutnya uji reabilitas Tes *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menentukan reliabilitas. Nilai 0,60 adalah batas yang dapat reliabel. Dikatakan *reliabel* jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . *Tidak reliabel* jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$ . Dari hasil uji realibilitas disiplin kerja, tipe kepribadian, kualitas pelayanan publik memperoleh nilai sebesar 0,659, 0,749, dan 0,759. Karena semua nilai  $> 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan reliabel. Selain itu dalam penelitian ini, juji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan untuk meastikan persamaan regresi memiliki estimasi yang akurat.

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

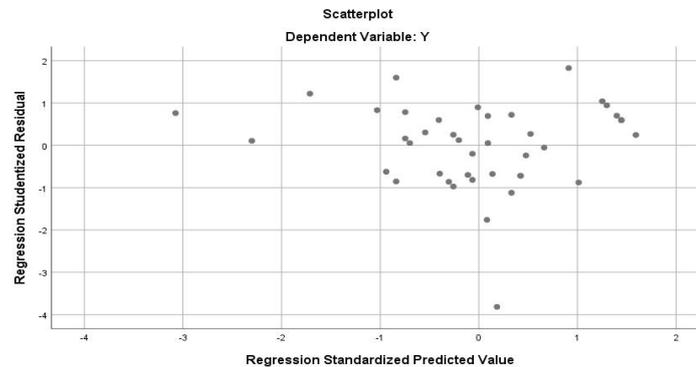
		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62585836
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.082
	Negative	-.115
Test Statistic		.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.183 <sup>c</sup>

Berdasarkan tabel di atas nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,183 lebih besar dari 0,05. maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Sehingga dapat digunakan sebagai data penelitian.

**Tabel Uji Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.637	3.353			
	X1	.559	.112	.420	.556	1.799
	X2	.733	.106	.584	.556	1.799

Menurut tabel di atas dilihat tidak terdapat multikolinieritas pada model regresi karena *tolerance* kedua variabel sebesar 0,556 yang berarti lebih besar dari 0,10, dan VIF nilainya adalah 1,799, yang berarti kurang dari 10.



**Gambar Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil grafik uji heteroskedastisitas tidak terlihat adanya pola yang jelas seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y yang menunjukkan bahwa model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik dipelajari dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Tabel berikut menunjukkan temuan analisis:

**Tabel Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
		B	Std. Error				
1	(Constant)	-5.673	3.353			-1.681	.101
	X1	.559	.112	.420		4.967	.000
	X2	.733	.106	.584		6.902	.000

Nilai hasil persamaan regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel di atas:

$$Y = -5,673 + 0,559 X_1 + 0,733 X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut nilai a sebesar -5,673 merupakan konstanta atau keadaan jika tidak ada variabel bebas maka disiplin kerja dan kepribadian tidak mengalami perubahan. Dengan asumsi variabel kepribadian tetap maka variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,559. Artinya setiap kenaikan satu satuan disiplinmkerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,559. Nilai koefisien  $X_2$  ( $b_2$ ) sebesar 0,733, menunjukkan bahwa variabel tipe kepribadian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan asumsi variabel disiplin kerja konstan, artinya setiap kenaikan satu satuan pada variabel tipe kepribadian akan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,733.

**Tabel Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 <sup>a</sup>	.845	.837	1.667

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai koefisien *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,837 atau 83,7%. Jadi, dapat disimpulkan besarnya kontribusi variabel disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,837 (83,7%). Unsur-unsur lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti dampak komunikasi internal, kompensasi, dan pengambilan keputusan, terhitung sisanya  $(100\% - 83,7\%) = 16,3\%$ .

**Tabel Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.673	3.353		-1.681	.101
	X1	.559	.112	.420	4.967	.000
	X2	.733	.106	.584	6.902	.000

Menurut tabel di atas hasil uji t dengan variabel disiplin kerja memiliki nilai  $0,000 > 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki dampak yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan sampai batas tertentu. Nilai tanda kepribadian adalah  $0,000 > 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa kepribadian memiliki dampak besar terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	589.906	2	294.953	106.137	.000 <sup>b</sup>
	Residual	108.380	39	2.779		
	Total	698.286	41			

Berdasarkan tabel diatas nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya secara simultan ada pengaruh signifikan disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian “Pengaruh Disiplin Kerja dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang” berikut uraiannya.

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut nilai a sebesar -5,673 merupakan konstanta atau keadaan jika tidak ada variabel bebas maka disiplin kerja dan kepribadian tidak mengalami perubahan. Dengan asumsi variabel kepribadian tetap maka variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,559. Artinya setiap kenaikan satu satuan disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,559. Nilai koefisien  $X_2$  ( $b_2$ ) sebesar 0,733, menunjukkan bahwa variabel tipe kepribadian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan asumsi variabel disiplin kerja konstan, artinya setiap kenaikan satu satuan pada variabel tipe kepribadian akan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,733.

Berdasarkan uji determinasi, nilai koefisien *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,837 atau 83,7%. Jadi, dapat disimpulkan besarnya kontribusi variabel disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,837 (83,7%). Unsur-unsur lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti dampak komunikasi internal, kompensasi, dan pengambilan keputusan, terhitung sisanya ( $100\% - 83,7\%$ ) = 16,3%.

- a. Dari uji t nilai signifikan  $0.000 > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Hal sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pradana, Kismrtini, dan Arfin (2022) yang menyimpulkan disiplin kerja memiliki nilai signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- b. Dari uji t nilai signifikan  $0.000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh signifikan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yolanda & Rosy (2022) yang menyimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik.
- c. Dari hasil uji F secara simultan atau bersama-sama variabel disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik diperoleh nilai signifikan F  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh signifikan variabel disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irfan (2019) yang menyimpulkan secara simultan variabel disiplin kerja dan tipe kepribadian berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Disiplin kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Tipe kepribadian memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan publik.
- c. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

### Saran

Setelah kesimpulan yang disajikan peneliti mungkin menyarankan berikut :

- a. Penyelenggara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang harus terus maju dalam menegakkan disiplin kepada seluruh pekerja secara adil, termasuk atasan dan bawahannya. Dengan adanya disiplin kerja yang kuat dalam organisasi maka dapat mengembangkan kualitas pelayanan publik.
- b. Agar tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat terpenuhi seperti yang diharapkan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang mampu memberikan sosialisaisi secara utuh kepada masyarakat tentang inovasi yang telah diciptakan.
- c. Kepada seluruh pegawai agar dapat meningkatkan kedisiplinannya dan juga memiliki kepribadian yang baik sebagai peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang tetap menjadi instansi pelayanan pemerintah terbaik.



- d. Diharapkan bahwa faktor tambahan akan ditambahkan untuk studi masa depan yang dapat digunakan sebagai indikator, karena masih ada variabel-variabel yang belum memiliki hubungan yang berkaitan dengan disiplin kerja, tipe kepribadian dan kualitas pelayanan publik. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian yang selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, J. B., Hasyim, Pratiwi, N., Butarbutar, M., Purba, E. F., Suyuthi, N. F., & Syukriah, E. A. (2023). *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ifra. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.
- Irfan. (2019). Analisis Pengaruh Kepribadian, Disiplin, dan Komunikasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kota Pamatangsiantar, Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah*.
- Manalu, T. R., Winarto, & Nadapdap, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Orindo Alam Ayu Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*.
- Mohtar, I. (2019). *Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Pengalaman kerja Dengan Kinerja Gurui Madrasah*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD PRESS.
- Nurhasanah & Indrajit (2021). *Parenting 4.0 Mengenali Pribadi dan Potensi anak Generasi MultipleIntelligence*. Yogyakarta: ANDI
- Pradana, Kismartini, Aripin (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Jurnal Ilmiah Indonesia*
- Purba, Triono, Fauzan., dkk. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Teori*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknoligi
- Qomariyah & Kurniawan (2021). *Kualitas dan Strategi Pelayanan KSPPS BMT PETA Cabang Jombang*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbulla.797
- Rahmati, I., Aprillia, D., & Sa'adah, L. (2020). *Faktor Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Selemba Empat.
- Sapri, Mustanir, Darman. (2020). *Pelayanan Publik Impelementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: QIARA MEDIA
- Sianipar. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Constomer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mall Ska Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*. 6
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Singgih, D. G. (2017). *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Mutiara.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian dan Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulaksana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi*. 19-23
- Sumarwan. (2014). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Yanti, F. (2018). Pengaruh Kompetensi, Kepribadian dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Wahana Lilin, Musi. *Jurnal Manajemen*.
- Yolanda & Rosy. (2022). Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo, Jawa Timur. *Jurnal Manajemen sumber Daya Manusia*.

