Jurnal Akuntansi Manajemen Madani **ISSN 2580-2631**
Vol. 1, No. 1, Juni 2017

PENGARUH DISIPLIN, TINGKAT PENDIDIKAN, SARANA PRASARANA, DAN PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN DALAM PENANGANAN E – KTP DI KECAMATAN BALIKPAPAN SELATAN

Friska Manullang
Rudy Pudjut Harianto

STIE Madani Balikpapan

ABSTRACT

This researcher aims to explore about the effect of discipline, level of education, facilities, and compensation on employee performance in electronic national ID (e-KTP) service in South Balikpapan sub-district administration. The result of the survey indicates that, first, simultaneously, there is a significant correlation between the variables of discipline, level of education, facilities, and compensation and the employee performance at the South Balikpapan sub-district administration. Secondly, level of education and compensation have greater correlation with employee performance, compared to the other two variables, namely discipline and facilities.

Keywords : discipline, level of education, facilities, and compensation

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Electronic – KTP atau yang disingkat dengan *e*-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun penggunaannya yang berfungsi secara komputerisasi. Program *e*-KTP diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia. KTP elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data kependudukan nasional.

Program *e*-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fenomena tersebut artinya memberi peluang kepada penduduk yang ingin melakukan kecurangan dengan mengandalkan KTP illegal (tidak sah) yang mereka miliki.

Pelaksanaan pendataan e-KTP untuk kota Balikpapan yang berpenduduk lebih dari enam ratus ribu (600.000) jiwa dengan waktu yang terbatas, tentulah memerlukan tenaga dan pikiran ekstra untuk menanganinya. Demikin pula yang

dialami Kecamatan Balikpapan Selatan, yang merupakan kecamatan yang paling banyak penduduknya dibandingkan kecamatan lain (lihat Tabel 1), terlihat di Kecamatan Balikpapan Selatan lebih unggul penduduknya ada dua ratus dua puluh ribu enam ratus sembilan puluh delapan (220.698) jiwa, dan di kecamatan ini juga terdapat tujuh kelurahan.

Tabel 1
Jumlah Penduduk di Balikpapan

KECAMATAN	PENDUDUK (JIWA)
Balikpapan Selatan	220.698
Balikpapan Timur	70.496
Balikpapan Utara	135.408
Balikpapan Tengah	112.529
Balikpapan Barat	96.068

Sumber: Disdukcapil dengan BPS Kota Balikpapan, 2012

Dikemukakan oleh peneliti terdahulu yaitu Francichandra (2010), dengan judul penelitian "Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat Perusahaan Daerah Aneka Usaha Nganjuk" menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah tingkat pendidikan.

Pendidikan besar sekali peranannya dalam pembangunan sumber daya manusia, yaitu membina manusia menjadi tenaga produktif. Dengan perantaran pendidikanlah dapat dilaksanakan perubahan sosial budaya, yaitu pengembangan ilmu pengetahuan, penyesuaian nilai dan sikap yang mendukung pembangunan, penguasaan berbagai keterampilan dalam penggunaan teknologi maju untuk mempercepat proses pembangunan.

Dan penelitian terdahulu yang kedua yaitu Widya (2011), dengan judul Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT. PLN (persero) tbk. apj Malang), menjelaskan bahwa faktor pendidikan sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Sumber daya manusia yang berkualitas dianggap mampu menghadapi persaingan usaha yang semakin kompleks. Kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki, dalam hal ini karyawan. Di dalam dunia kerja selain tingkat pendidikan, motivasi juga memiliki peranan yang penting, karena motivasi mampu meningkatkan kinerja dari para karyawan. Motivasi sebagai pemeliharaan hubungan karyawan, mampu mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Untuk mencapai kinerja karyawan yang baik, maka perusahan perlu mengetahui tingkat pendidikan para karyawan dan mengatahui motivasi yang dimiliki oleh karyawannya.

Dan penelitian terdahulu yang terakhir atau yang ketiga yaitu Devianty, dengan judul penelitian Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Jiwas Raya Madiun, menjelaskan juga bahwa faktor pendidikan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap para tenaga kerja, sehingga mereka dapat lebih baik menyesuaikan dengan lingkungan kerja mereka serta merupakan usaha untuk mengembangkan kemampuan berpikir dari seorang tenaga kerja. Menurut Prawirosentono (1999:27) ada beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja di dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut :

1. Perilaku Manusia

   Manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai perilaku (behaviour), maka dengan sendirinya kinerja (performance) organisasi bersangkutan banyak tergantung kepada perilaku manusia yang terdapat di dalam organisasi tersebut, salah satu faktornya adalah disiplin.

2. Perencanaan.

   Perencanaan yang dimaksud adalah perencanaan taktis (operasional).

3. Etika

   Etika pengetahuan tentang perilaku yang berkaitan dengan norma-norma yang membedakan hal benar atau salah yang mengacu pada hukum-hukum agama, negara, dan adat. Perwujudan etika dalam organisasi adalah dengan pemberian kompensasi.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul *"*Pengaruh Disiplin, Tingkat Pendidikan, Sarana Prasarana, dan Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Pelayanan dalam Penanganan e – KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan*"*.

Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah :

1. Di antara variabel disiplin; tingkat pendidikan; sarana prasarana; dan pemberian kompensasi, variabel mana yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan ?

2. Di antara variabel disiplin; tingkat pendidikan; sarana prasarana dan pemberian kompensasi, variabel mana yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan ?

Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, dibatasi pada :

1. Meneliti kinerja pelayanan pada staf/pegawai di Kecamatan Balikpapan Selatan.
2. Melakukan penelitian terhadap masyarakat di Kelurahan Sepinggan, Kecamatan Balikpapan Selatan, dengan batasan umur 25 – 34 tahun.

3. Penelitian ini dilakukan pada bulan April - Mei 2013.

Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga bahwa faktor disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap Kineja Pelayanan dalam penangan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan

2. Diduga bahwa faktor tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kineja Pelayanan dalam penangan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan.

3. Diduga bahwa faktor sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan dalam penangan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan.

4. Diduga bahwa faktor pemberian kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pelayanan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan.

KERANGKA TEORI

Definisi Kinerja

Menurut Media Massa Indonesia yang dikutip oleh Prawirosentono (1999:1) memberi pedanan kata dalam bahasa inggris untuk istilah kinerja tersebut , yakni "*performance*".

Performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak menlanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika ".

Menurut Mahsun (2009:25) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/prorgram/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan dan target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dikemukakan oleh peneliti terdahulu yaitu Francichandra (2010), dengan judul penelitian "Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat Perusahaan Daerah Aneka Usaha Nganjuk" dan penelitian terdahulu yang kedua yaitu Widya (2011), dengan judul penelitian Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT. PLN (persero) tbk. apj Malang), dan penelitian terdahulu yang terakhir atau yang ketiga yaitu Devianty dengan judul penelitian Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Jiwas Raya Madiun, menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah tingkat pendidikan.

Pada hakekatnya pendidikan adalah usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan di luar sekolah dan secara langsung pendidikanlah yang berperan membangun manusia yang akan melaksanakan transformasi sosial ekonomi yang sesuai dengan tujuan bangsa Indonesia sehingga dapat tumbuh dan berkembang atas kekuatan sendiri untuk menuju masyarakat yang adil dan makmur, sebab di dalam pembangunan memerlukan keterampilan-keterampilan untuk dapat menggunakan teknologi maju. Pendidikan besar sekali perannya dalam pembangunan SDM, yaitu membina manusia menjadi tenaga produktif atau *man power*. Itulah sebabnya, ada pendekatan pendidikan yang dikenal dengan *manpower approach*.

Menurut Prawirosentono (1999:27) ada beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja di dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut :

1. Perilaku Manusia

   Manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai perilaku (*behaviour*), maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi bersangkutan banyak tergantung kepada perilaku manusia yang terdapat di dalam organisasi tersebut salah satunya adalah faktor disiplin.

2. Perencanaan.

   Perecanaan yang dimaksud adalah perencanaan taktis (operasional).

3. Etika

   Etika pengetahuan tentang perilaku yang berkaitan dengan norma-norma yang membedakan hal benar atau salah yang mengacu pada hukum-hukum agama, negara, dan adat. Etika menggambarkan suatu kode perilaku yang berkaitan dengan nilai tentang mana yang benar dan mana yang salah yang berlaku secara obyektif dalam masyarakat. Etika menggambarkan suatu kode perilaku yang berkaitan dengan nilai tentang mana yang benar dan mana yang salah yang berlaku secara objektif dalam masyarakat, termasuk masyarakat internasional.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kaulitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Berdasarkan teori tersebut maka penelitian yang akan dilakukan ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif karena yang diteliti adalah objek yang alamiah, data yang terkumpul dan analisis datanya bersifat kualitatif, serta dapat memberikan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sedang terjadi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Data primer adalah data yang belum tersedia sehingga untuk menjawab masalah penelitian, data harus diperoleh dari sumber aslinya. Penelitian ini data primernya diperoleh dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner. Wawancara dan penyebaran kuisioner dilakukan terhadap karyawan yang bekerja di Kecamatan Balikpapan Selatan dan warga yang berpartisipasi dalam kegiatan pembuatan e-KTP.

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Balikpapan Selatan serta masyarakat/ warga yang berpartisipasi dalam kegiatan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan.

Pegawai yang bekerja di Kecamatan Balikpapan Selatan ada sekitar 30 orang pegawai. Masyarakat yang ada di Kecamatan Balikpapan Selatan jumlahnya relatif banyak. Maka untuk membatasinya, peneliti mengambil salah satu Kelurahan yang memiliki jumlah penduduk paling banyak yaitu Kelurahan Sepinggan dengan 61.082 orang. Golongan umur yang berpartisipasi dalam proses pembuatan e-KTP adalah masyarakat yang berumur 25-34 tahun yaitu sebanyak 48.420 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa populasi dari penelitian ini adalah jumlah pegawai dan masyarakat yang setelah dijumlahkan adalah sebanyak 48.450 orang.

Perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Simamora (2004 : 215) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(0,1)^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran Populasi
n = Ukuran Sampel
e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%).

Perhitungan :

$$n = \frac{48.450}{1 + 48.450(0,1)^2}$$

$$= \frac{48.450}{1 + 48.450\ (0,01)}$$

$$= \frac{48.450}{1 + 484,5}$$

$$= 99,79 \quad \Rightarrow \text{ dibulatkan menjadi 100 sampel}$$

Dari perhitungan tersebut, maka ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden.

Definisi Operasional (Variabel)

Definisi operasional dan pengukuran variabel dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Y (Kinerja). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2. Variabel X (Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja)

   Menurut Prawirosentono (1999:27) salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja di dalam suatu organisasi yaitu :

   a. Disiplin (X1)

      Disiplin secara umum taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku, ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja, disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, bila ada karyawan yang melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi perusahaan maka karyawan yang bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati, baik dia seorang atasan maupun seorang bawahan karena memberi corak terhadap kinerja organisasi.

   b. Pendidikan (X_2)

      Pendidikan besar sekali peranannya dalam pembangunan sumber daya manusia, yaitu membina manusia menjadi tenaga produktif. Dengan perantaran pendidikanlah dapat dilaksanakan perubahan sosial budaya, yaitu pengembangan ilmu pengetahuan, penyesuaian nilai dan sikap yang mendukung pembangunan, penguasan berbagai keterampilan dalam penggunaan teknologi maju untuk mempercepat proses pembangunan.

Dengan menempuh tingkat pendidikan tertentu menyebabkan seorang pekerja memiliki pengetahuan tertentu. Orang dengan kemampuan dasar apabila mendapatkan kesempatan-kesempatan pelatihan dan motivasi yang tepatm akan lebih mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas –tugasnya dengan baik, dengan demikian jelas bahwa pendidikan akan mempengaruhi kinerja karyawan

c. Sarana/fasilitas (X_3)

Perecanaan yang dimaksud adalah perencanaan taktis (operasional).. Perencanaan taktis yaitu kebutuhan akan karyawan dan jumlah dana yang diperlukan agar secara operasional terjamin efektif.

d. Pemberian kompensasi (X_4)

Etika menggambarkan suatu kode perilaku yang berkaitan dengan nilai tentang mana yang benar dan mana yang salah yang berlaku secara obyektif dalam masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

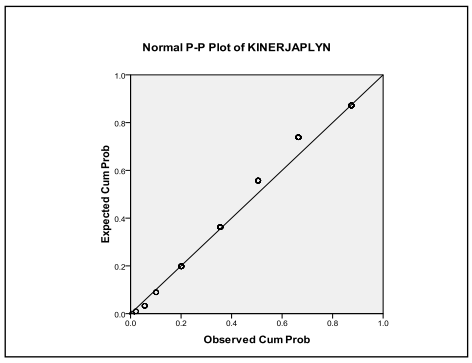
Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Penelitian memerlukan data yang betul valid dan reliabel. Dalam rangka penelitian ini, maka kuesioner sebelum digunakan sebagai data penelitian primer, terlebih dahulu diujicobakan ke sampel uji coba penelitian. Uji coba ini dilakukan untuk memperoleh bukti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak, salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat histrogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Hasil uji normalitas yang terbentuk dapat ditampilkan melalui gambar dan penjelasan sebagai berikut :

Dari grafik *normal probability plot (P-Plot)* di bawah ini dapat dilihat bahwa sebaran nilai residual untuk variabel kinerja pelayanan terdistribusi di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data residual searah mengikuti garis diagonal. Hal ini mengandung pengertian bahwa model regresi menunjukkan pola terdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 1
Normal P-Plot Untuk Variabel Kinerja Pelayanan



Sumber : Data olah SPSS 17

Grafik *normal probability plot (P-Plot)* di atas dapat dilihat bahwa sebaran data untuk variabel kinerja pelayanan distribusinya membentuk titik-titik yang letaknya menyebar di sekitar garis normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2

Hasil Uji Multikolinearitas

VARIABEL INDEPENDEN	*COLLINEARITY STATISTICS*		KESIMPULAN
	TOLERANCE	*VIF*	
Disiplin	0,584	1,714	Tidak terjadi multikolinearitas
Tingkat pendidikan	0,477	2,097	Tidak terjadi multikolinearitas
Sarana dan prasarana	0,656	1,524	Tidak terjadi multikolinearitas
Pemberian Kompensasi	0,641	1,561	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data olah SPSS 17

Tabel di atas menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel independen yang mempunyai nilai toleransi kurang dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih besar dari 10. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

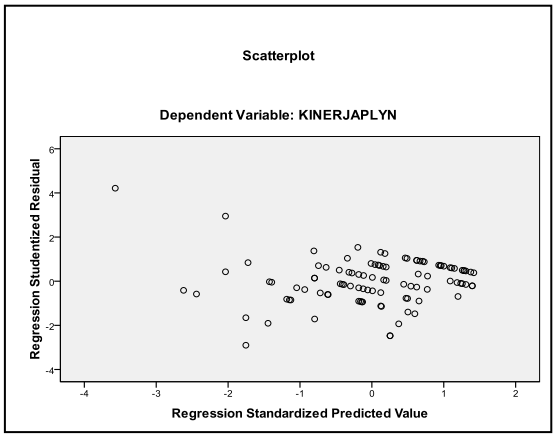
Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah ada terjadi heteroskedastisitas dapatditentukan

menggunakan grafik *scatterplot*, dengan asumsi bahwa titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Selanjutnya hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik sebagaimana ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

Gambar 2
Grafik *Scatterplot* dengan Variabel Kinerja Pelayanan



Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik membentuk pola yang teratur, bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas dalam artian bahwa varian semua variabel ini menunjukkan variabel independen (disiplin, tingkat pendidikan, sarana prasarana, dan kompensasi) tidak mempengaruhi variabel dependennya (kinerja pelayanan).

Dengan menggunakan uji statistik berikutnya yaitu uji Glejser, sebagaimana ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

Tabel 3
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.175	.379		3.103	.003
	DISIPLIN	.075	.087	.107	.857	.394
	PENDIDIKAN	-.215	.096	-.308	-2.235	.028
	SARPRAS	-.008	.087	-.010	-.089	.929
	KOMPENSASI	-.054	.041	-.157	-1.325	.188

Sumber : Data olah SPSS 17

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa variabel disiplin, sarana prasarana, dan kompensasi memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Variabel disiplin dengan nilai signifikan 0,394, variabel sarana prasarana dengan nilai 0,929, dan variabel kompensasi dengan nilai 0,188. Sedangkan variabel pendidikan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,028.

Uji Autokorelasi

Tabel 4
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581[a]	.338	.310	.41882	1.843

Sumber : Data olah SPSS 17

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 17 dengan menggunakan metode penyesuaian parsial yang memuat kelambanan dari variabel dependennya, menghasilkan nilai dari *Durbin Watson* sebesar **1,843**.Selanjutnya melalui tabel uji *Durbin Watson*d_l dan d_u dengan *level of significant* 5% (0,05) diperoleh nilai sebagai berikut :

(1). Nilai tabel *DW* untuk d_u (G, k, n) = (0,05; 4; 100) = 1,7582

(2). Nilai tabel *DW* untuk d_l (G, k, n) = (0,05; 4; 100) = 1,5922

Karena nilai uji *Durbin Watson* lebih kecil dari nilai d_u atau *Durbin Watson* berada di atas*4-*d_l, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan nilai *DW* sebesar **1,843** berarti tidak terjadi autokorelasi. Sehingga kesimpulannya adalah Uji Autokorelasi terpenuhi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581[a]	.338	.310	.41882	1.843

Sumber : Data olah SPSS 17

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol, berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu, koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

Angka ***R Square*** adalah sebesar ***0,338***. Hal ini mengandung pengertian bahwa variabel kinerja pelayanan yang dapat dijelaskan oleh variasi dari empat variabel bebas yaitu : variabel disiplin, tingkat pendidikan, sarana dan prasarana, serta pemberian kompensasihanya sebesar ***33,8%*** sedangkan sisanya sebesar ***66,2%*** dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

Uji F

Tabel 6
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.498	4	2.124	12.111	.000[a]
	Residual	16.664	95	.175		
	Total	25.162	99			

Sumber : Data olah SPSS 17

Berdasarkan perhitungan dan analisis data, diperoleh hasil F_{hitung} sebesar **12,111**. Dengan demikian H_o diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau **12,111>2,467**.Hal ini menunjukkan bahwa disiplin, tingkat pendidikan, sarana dan prasarana, serta pemberian kompensasisecara bersama-sama mempunyai pengaruhyang signifikan terhadapvariabel kinerja pelayanan.

Uji t

Tabel 7
Hasil Uji t

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.498	4	2.124	12.111	.000[a]
	Residual	16.664	95	.175		
	Total	25.162	99			

Sumber : Data olah SPSS 17

Uji t digunakan untuk menunjukkan nilai signifikan dari masing-masing koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada. Uji dilakukan kepada masing-masing variabel X terhadap variabel Y.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dari empat hipotesis yang dinyatakan dalam penelitian ini diperoleh hasil pengujian hipotesis terhadap pengaruh disiplin, tingkat pendidikan, sarana prasarana, dan pemberian kompensasi terhadap kinerja pelayanan dalam penanganan e – KTP di kecamatan Balikpapan Selatan.

Dibuktikan dengan hasil uji F ($\alpha = 5\%$) dimana F_{hitung} sebesar 12,111> F_{tabel} sebesar 2,467 artinya secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen disiplin, tingkat pendidikan, sarana prasarana, serta pemberian kompensasi mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen kinerja pelayanan. Hal ini sesuai dengan kondisi riil di lapangan karena pelaksanaan kegiatan pembuatan e-KTP variabel – variabel tersebut secara bersama-sama dibutuhkan. Tingkat pendidikan pegawai berpengaruh terhadap kinerjanya mengolah data, mewujudkan perencanaan, serta penguasaaan terhadap alat-alat yang digunakan. Pegawai yang disiplin dan memiliki tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaannya maka kinerja yang baik akan tercapai. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pembuatan e-KTP , serta faktor pemberian kompensasi yang akan memotivasi pegawainya dalam meningkatkan kinerjanya.
Sedangkan dengan uji t maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1). Variabel disiplin : menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kinera pelayanan. Hal ini dikarenakan bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan pelayanan e-KTP, variabel disiplin dan tanggung jawab bukanlah hal yang paling utama. Tetapi harus di barengi dengan tindakan atau respon yang cepat dalam melayani masyarakatnya.

2). Variabel tingkat pendidikan : menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan. Hal itu disebabkan karena dengan menempuh tingkat pendidikan tertentu maka seorang pekerja akan memiliki pengetahuan tertentu. Orang dengan kemampuan dasar apabila mendapatkan kesempatan-kesempatan pelatihan dan motivasi yang tepat akan lebih mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas –tugasnya dengan baik, dengan demikian jelas bahwa pendidikan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

3). Variabel sarana prasarana : menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan. Variabel sarana prasarana memiliki pengaruh terhadap kinerja, namun itu secara simultan (secara bersama-sama). Secara parsial variabel ini kurang kuat pengaruhnya terhadap kinerja karena sarana prasarana hanya sebatas alat-alat pendukung pelaksanaan program pembuatan e-KTP. Sarana prasarana juga dibutuhkan namun pengaruhnya tidak signifikan. Itu artinya tidak selamanya sarana prasarana mendukung kinerja pelayanan dengan baik, karena seharusnya sarana prasarana hanya sebagai alat penunjang pelayanan, sedangkan keadaan yang bisa

menyebabkan pelayanan itu bagus yang lebih berperan justru manusianya atau SDM itu sendiri.

4). Variabel pemberian kompensasi : menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan. Hal ini dikarenakan bagi pegawai kompensasi adalah balas jasa terbaik dari hasil kerja yang mereka telah lakukan. Kompensasi adalah wujud pemberian gaji, bonus, hadiah, maupun bentuk pemberian lainnya terhadap pegawai atas tugas dan tanggung jawab yang telah diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Dengan adanya kompensasi maka pegawai akan mempunya motivasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebaik-baiknya. Itu artinya kinerja dari pegawai pun akan meningkat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Disiplin, Tingkat Pendidikan, Sarana Prasarana, dan Pemberian Kompensasi terhadap Kinerja Pelayanan dalam penangana e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis secara simultan, menunjukkan bahwa variabel disiplin; tingkat pendidikan; sarana prasarana; dan pemberian kompensasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

2. Berdasarkan analisis secara parsial, diketahui bahwa bahwa variabel tingkat pendidikan dan pemberian kompensasi berpengaruh signifikan namun variabel disiplin dan sarana prasarana memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan, sehingga hipotesis yang pertama, kedua diterima dan hipotesis yang ketiga, keempat ditolak.

Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, berikut ini adalah impilkasi yang dapat disampaikan :

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel disiplin; tingkat pendidikan; sarana prasarana; serta pemberian kompensasi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kinerja pelayanan. Namun secara parsial variabel tingkat pendidikan dan pemberian kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap terlaksananya kinerja pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan. Sedangkan variabel disiplin dan sarana prasarana tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Balikpapan Selatan.

Variabel disiplin memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan pembuatan e-KTP. Hal ini dikarenakan sikap disiplin saja tidak berarti apa-apa jika tidak ada tindakan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan. Jika pegawai bersikap disiplin namun tidak cepat tanggap dalam melayani maka kinerjanya pun akan terasa kurang maksimal.

Variabel tingkat pendidikan merupakan variabel yang berpengaruh signifikan karena dengan mencapai tingkat pendidikan tertentu maka seseorang akan lebih mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas – tugasnya dengan baik. Tingkat pendidikan dan akan mendukung proses pelaksanaan kegiatan menjadi lebih terorganisir dan pegawai akan memilki etika yang baik sehingga dengan demikian jelas bahwa pendidikan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Variabel sarana prasarana memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan. Sarana prasarana juga dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP namun pengaruhnya tidak signifikan. Itu artinya tidak selamanya sarana prasarana mendukung kinerja pelayanan dengan baik karena seharusnya sarana prasarana hanya sebagai alat penunjang pelayanan, sedangkan keadaan yang bisa menyebabkan pelayanan itu bagus yang lebih berperan justru manusianya atau SDM itu sendiri.

Variabel pemberian kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan. Kompensasi merupakan balas jasa terhadap pegawai yang telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Maka dari itu kompensasi dijadikan motivasi bagi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Saran

Penelitian kinerja tersebut di atas, maka saran yang dapat penulis ajukan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti : Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik penelitian yang sama.

2. Bagi pembaca : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah ilmu dan wawasan seputar masalah kinerja pelayanan.

3. Bagi masyarakat : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pelajaran penting bagi masyarakat terutama yang bekerja melayani masyarakat, agar bisa mengaplikasikan sikap-sikap yang mendukung tercapainya kinerja pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat.

4. Bagi petugas pelayanan : Penelitian ini diharapkan dapat di jadikan motivasi atau semangat untuk bisa melayani masyarakat dengan baik dengan membentuk pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga bisa memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Affifuddin, Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cabang Jawa Barat: PUSTAKA SETIA

Algifari, 2000. Analisa Regresi, Edisi II. Liberty : Yogyakarta

Arsip, Badan Pusat Statisitik (BPS). 2010

Cahayani, Ati. 2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. INDEKS

Widya, Emyr (2011), dengan judul penelitian Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada pt. pln (persero) tbk. apj Malang), (http://elibrary.ub.ac.id/handle/123456789/32047)

Devianty, Ervina dengan judul penelitian Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Jiwas Raya Madiun, (http://www.researchgate.net/publication/51013987_Pengaruh_Pendidikan_dan_Pelatihan_terhadap_Kinerja_Karyawan_pada_PT_Asuransi_Jiwas_Raya_Madiun)

Francichandra. 2010. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat Perusahaan Daerah Aneka Usaha Nganjuk (http://francichandra.wordpress.com/2010/04/15/pengaruh-tingkat-pendidikan-terhadap-kinerja-karyawan-kantor-pusat-perusahaan-daerah-aneka-usaha-nganjuk)

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang

Mahsun. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Prawirosentono Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE

Rangkuti, Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*, Cetakan Keenam. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Ratminto, dan Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR

Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama

Suharyadi dan Purwanto S.K . 2009. *Statistika* : Untuk Ekonomi dan keuangan Modern, Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitas dan R&D*, Cetakan Kesembilan. Bandung: Penerbit Alfabeta

www.e-ktp.com, diakses 21 Februari 2013