

**PENGARUH PP NO. 53 TAHUN 2010 TENTANG PERATURAN
DISIPLIN PNS TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
PADA KANTOR REGIONAL VI BADAN
KEPEGAWAIAN NEGARA**

TESIS

OLEH

**OJAK MURDANI
NPM. 111801038**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh PP No. 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin PNS terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara

Nama : Ojak Murdani

NPM : 111801038

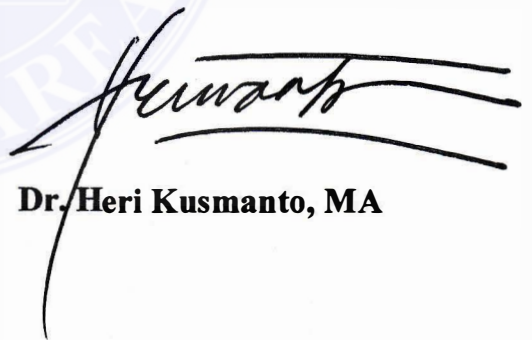
Menyetujui

Pembimbing I





Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II



Dr. Heri Kusmanto, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Dr. Warjio, MA

Direktur




Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 14 Mei 2013

Nama : Ojak Murdani

NPM : 111801038



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Warjio, MA

Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA

Penguji Tamu : Drs. Usman Tarigan, MS

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ojak Murdani

NPM : 111801038

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“Pengaruh PP No. 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin PNS terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



Ojak Murdani

A B S T R A K

Pengaruh Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin PNS terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Regional VI BKN

N a m a : Ojak Murdani
N I M : 111801038
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Pembimbing II : Dr. Heru Kuswanto, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin PNS terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Regional VI BKN. Hal ini muncul dari adanya paradok indisipliner pegawai dengan hasil predikat terbaik dalam pelayanan pada lokasi penelitian, di samping belum ada ukuran yang jelas terhadap predikat tersebut.

Penelitian ini termasuk pada penelitian jenis deskriptif dengan menggunakan bantuan statistisk berupa tabulasi frekuensi sederhana untuk mengukur hubungan antara dua variable berdasarkan pendapat Sugiyono. Subyek penelitian adalah para ahli di bidang kepegawaian. Penentuan subyek dilakukan dengan *purposive sampling* dengan criteria memahami kepegawaian, yang terdiri dari 30 responden dari Kantor Regional VI BKN dan pejabat se wilayah Provinsi Aceh dan Sumatera Utara. Tehnik pengumpulan dengan dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan skor nilai Skala Likert. Data dianalisa secara deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis terdapatnya hubungan positif antara disiplin pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 terhadap kepuasan pelayanan diterima, diterima dengan nilai korelasi 0.467 (nol koma empat ratus enam puluh tujuh). Ukuran signifikan didapatkan nilai t hitung sebesar 2,90 (dua koma sembilan puluh) dan ketika dikonsultasikan dengan t tabel dengan tingkat kesalahan 5% uji dua pihak dan $dk = n-2 = 30-2 = 28$, maka diperoleh t tabel = 2,048 (dua koma nol empat puluh delapan) yang berada dalam wilayah penolakan H_a - hipotesis tidak terdapatnya hubungan disiplin pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 terhadap kepuasan pelayanan- ditolak. Sedangkan H_o - terdapatnya hubungan positif antara disiplin pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 terhadap kepuasan pelayanan- diterima. Korelasi positif dengan tingkat signifikan tersebut mengandung arti bahwa hubungan tersebut dapat digeneralisasikan untuk populasi.

Kata Kunci : Disiplin PNS, Kepuasan Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji milik Allah Pengasih, Penyayang dan Pengampun pada makhluk-Nya tanpa kecuali. Demikian pula atas izin dan perkenan-Nya lah membimbing dan membisikan kalimat-kalimat pengertian, hingga penulis dapat merangkai beberapa kalimat paparan teoretik, pemotretan disiplin pegawai dan pelayanan Kantor Regional VI BKN Medan yang tersaji dalam Tesis yang berjudul **“Pengaruh Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin PNS terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Regional VI BKN”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril serta membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA, Dr. Heri Kuswanto, MA
5. Kepala Badan Kepegawaian Negara, Drs. Eko Sutrisno, M.Si
6. Kepala Kantor Regional VI BKN, I Nyoman Arsa, SH. M.Si
7. Ayah dan Ibunda serta isteri, ananda serta semua saudara/keluarga.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2011.
9. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Responden Kantor Regional VI BKN dan seluruh pejabat pengelola kepegawaian se Provinsi Aceh dan Sumatera Utara.

Masih banyak kelemahan yang penulis sadari atau tidak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran kritik yang konstruktif dari para pembacademi penyempurnaan dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan nilai dari tesis ini. Namun harapan terbesar dari penulisan Tesis ini adalah semoga bermanfaat khususnya bagi kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan sumbang saran bagi instansi pemerintah.

Medan, April 2013

P e n u l i s

Ojak Murdani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN-GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Kerangka Pemikiran	10
1.6. Hipotesis	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Disiplin	25
2.2. Pengertian Kepuasan Pelayanan	31
2.3. Pendidikan dan Pelatihan	33
2.4. Kepemimpinan dan Profesionalisme (Kompetensi)	34
2.5. Kebijakan Pembinaan PNS	43
2.6. Kepemerintahan yang baik (<i>good governance</i>)	44
2.7. Hubungan Disiplin dengan Kepuasan Pelayanan	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.2.	Bentuk Penelitian.....	49
3.3.	Populasi dan Sampel.....	49
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	51
3.6.	Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.2.	Hasil Penelitian	56
4.3.	Pembahasan	76

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1.	Kesimpulan	79
5.2.	Saran Implikasi Kebijakan	79

DAFTAR PUSTAKA	80
----------------------	----

LAMPIRAN	84
----------------	----

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1. Rekapitulasi Kehadiran	8
Tabel 4.1. Komposisi Pegawai Kanreg VI BKN Berdasarkan golongan, jabatan dan jenis kelamin	55
Tabel 4.2. Komposisi Pegawai Kanreg VI BKN Berdasarkan pendidikan dan pelatihan.....	55
Tabel 4.3. Persepsi Responden tentang pelaksanaan tata urusan dalam jam masuk dan pulang kerja.....	56
Tabel 4.4. Persepsi Responden tentang fasilitas dan lingkungan pekerjaan.....	57
Tabel 4.5. Persepsi Responden tentang efektifitas sistem pendataan kehadiran	57
Tabel 4.6. Persepsi Responden tentang motivasi, arahan pimpinan dalam melaksanakan tugas.....	58
Tabel 4.7. Persepsi Responden tentang pelaksanaan penyelesaian pekerjaan sesuai sasaran kerja pegawai.....	58
Tabel 4.8. Persepsi Responden tentang penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai.....	59
Tabel 4.9. Persepsi Responden tentang pemanfaatan barang-barang inventaris.....	60
Tabel 4.10. Persepsi Responden tentang pemberian ijin atasan untuk meninggalkan pekerjaan.....	60
Tabel 4.11. Persepsi Responden tentang tugas pokok yang dilakukan sesuai kedudukannya.....	61
Tabel 4.12. Persepsi Responden tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen/ <i>stake holder</i>	61
Tabel 4.13. Persepsi Responden tentang pelaksanaan dengan menambah jam kerja.....	62
Tabel 4.14. Persepsi Responden tentang pemindahan tugas bagi pegawai yang tidak mencapai target pekerjaan.....	62
Tabel 4.15. Jawaban Responden pada Variabel Disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (X).....	63
Tabel 4.16. Data untuk Item Disiplin Pegawai berdasarkan PP Nomor 53 Tahun 2010.....	64
Tabel 4.17. Persepsi Responden tentang prosedur pelayanan di unit ini.....	65
Tabel 4.18. Persepsi Responden tentang persyaratan pelayanan yang diberikan.....	65
Tabel 4.19. Persepsi Responden tentang kejelasan informasi dan kepastian petugas.....	66
Tabel 4.20. Persepsi Responden tentang kedisiplinan petugas.....	66

Tabel 4.21.	Persepsi Responden tentang petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap penyelesaian layanan.....	67
Tabel 4.22.	Persepsi Responden tentang kemampuan pegawai dalam menjelaskan layanan.....	67
Tabel 4.23.	Persepsi Responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan.....	68
Tabel 4.24.	Persepsi Responden tentang perlakuan yang diberikan petugas.....	68
Tabel 4.25.	Persepsi Responden tentang kesopanan dan keramahan pegawai.....	69
Tabel 4.26.	Persepsi Responden tentang ketepatan waktu sesuai SOP/komitmen.....	69 70
Tabel 4.27.	Persepsi Responden tentang kenyamanan lingkungan..	
Tabel 4.28.	Persepsi Responden tentang keamanan pelayanan yang diberikan.....	70
Tabel 4.29	Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelayanan Pegawai Kantor Regional VI BKN.....	71
Tabel 4.30	Data untuk Item Kepuasan Pelayanan Pegawai Kantor Regional VI BKN Medan.....	71
Tabel 4.31	Disiplin Pegawai (X) dan Kepuasan Pelayanan (Y).....	72
Tabel 4.32.	Persepsi Responden tentang pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.....	73
Tabel 4.33.	Persepsi Responden tentang kepemimpinan dan profesionalisme pegawai salah satu ukurannya tingkat kedisiplinan tinggi.....	74
Tabel 4.34.	Persepsi Responden tentang kebijakan pembinaan kepegawaian dapat mendisiplinkan pegawai.....	75
Tabel 4.35.	Persepsi Responden tentang disiplin sebagai perwujudan pemerintahan yang baik.....	75

DAFTAR BAGAN/GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Bagan 3.1. Hubungan antar Variabel X dan Variabel Y.....	51
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Kantor Regional VI BKN Medan	54
Gambar. 4.1 Uji signifikansi koefesian korelasi dengan uji dua fihak.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
I. Surat Permohonan Izin Penelitian	84
II. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian	85
III. Daftar Pertanyaan/Kuesioner	86
IV. Surat Pernyataan	91
V. Tabel Nilai-Nilai Product Moment	92
VI. Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi	93

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Reformasi telah berjalan kurang lebih 15 tahun sejak digulirkannya era reformasi tahun 1998 sebagai peralihan dari era orde baru. Reformasi telah mengakibatkan pergeseran nilai tumbuhnya demokratisasi, pemberdayaan dan peningkatan partisipasi masyarakat, penegakkan supremasi hukum dan pemberantasan korupsi, penghormatan hak-hak asasi manusia, munculnya keterbukaan informasi dan pelayanan publik, terakhir adanya undang-undang tentang transaksi elektronik. Pemerintah pun turut larut dalam eforia reformasi, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan tuntutan pelaksanaan pemerintahan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi, dan disikapi oleh Pemerintah dengan sangat serius, sehingga perlu membentuk kementerian negara yang menangani reformasi birokrasi yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Perubahan lingkungan yang sangat cepat diiringi dan ditandai dengan kemajuan teknologi informasi, menuntut birokrasi harus berubah. Institusi/perusahaan swasta, sebagian BUMN malahan telah melakukan putar arah (*turnaround*) menyikapi perubahan. Bagaimana Bank Mandiri, Garuda, Pegadaian, Jamu Sidomuncul, telah melakukan *turnaround* menghadapi perubahan, dan hasilnya luar biasa. Bagaimana dengan birokrasi pemerintahan jawabannya tidak ada yang lain putar arah dan lakukan perubahan, *change!* Bila

meminjam istilah Rhenald Kasali (2004) dan *reform* bahasa birokrasi pemerintah. Jika tidak maka akan ketinggalan terlindas oleh derasnya perubahan lingkungan hanya dalam hitungan detik saja. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi semakin serius upaya mereformasi birokrasi, putar arah kembali ke awal dengan melakukan berbagai perubahan. Perubahan ini ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 7-15 Tahun 2011 tentang Pedoman-pedoman Reformasi Birokrasi.

Grand design dan *road map* reformasi birokrasi memberikan gambaran tentang upaya transformasi pemerintahan menata ulang atau memutar arah kembali birokrasi, diantaranya melalui program 1) *quick wins*, sebagai percepatan program jangka pendek bagi setiap birokrasi, 2) manajemen perubahan, perubahan harus dikelola agar perubahan itu ke arah yang lebih baik, 3) penataan dan penguatan organisasi 4) penataan ketatalaksanaan, 5) penataan sistem manajemen SDM Aparatur, 6) penyusunan peraturan perundang-undangan, 7) penguatan pengawasan internal, 8) penguatan dan peningkatan akuntabilitas, 9) peningkatan kualitas pelayanan publik, dan 10) *monitoring* dan evaluasi.

Pada dasarnya pemerintah terus melakukan upaya perubahan-perubahan mendasar dari pengelolaan birokrasi, rubah paradigma, rubah tata laksana, restrukturisasi organisasi dan sumber daya manusia, dan menetapkan visi dan misi pemerintahan ke depan. Reformasi birokrasi merupakan langkah final untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal (2004) *Kebijakan Publik*: Yayasan Pancur Siwah: Jakarta
- Agustian, AG (2005) *Rahasia Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ*: Penerbit ARG: Jakarta
- Allen, Louis (1964) *The Management Profession*, MC Graw-Hill; New York
- Barata, AD (2004) *Dasar-dasar Pelayanan Prima*: Elek Media Komputindo: Jakarta
- Bromly, Daniel W (1989) *Economics of Information*, Harvard Busiennes: Boston
- Covey, Stephen R (2004) *The Eight Habits from Effectiveness to Greatness*, Terjemahan: Gramedia: Jakarta
- Dwiyanto, Agus (2006) *Pengembangan Pelayanan Publik Berwawasan Good Governance*, Badan Diklat SU dan JICA.
- Echols, Jhon,M. dan Shadily, Hasan, *Kamus Inggris Indonesia*, Gramedia, Jakarta: 2000
- Efendi, Sofyan (1999) *Proses Penyusunan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999*
- Goleman, Daniel (1999) *Working with Emotional Intelegence*, Terjemahan: Gramedia: Jakarta
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992), *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York
- Kasali, Rhenald (2006) *Change!*: Gramedia: Jakarta
- Kumorotomo, K. (2006) *Pelayanan Akuntabel dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*, Diklat Sumut dan JICA.
- Masduki dan Said, Mujiono (2001) *Arah dan Strategi Politik Pendidikan untuk Pengembangan SDM*, Kertas Kerja Puslitbang BKN: Jakarta
- M. Irfan dkk (2003) *Efektifitas diklat Struktural bagi PNS*; Puslibang BKN: Jakarta
- Mirgom, Paul and Robert, Jhon (1992) *Organization and Management*: Princetown University Press: New Jersey
- Moenir A.S, (1983) *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung; Jakarta,
- Nainggolan, H (1984) *Pembinaan PNS*, BKN: Jakarta
- Nicholas, Brealey (1998) *Rethinking the Future*: Hamel; London

- Nugroho D, Riant (2003) Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi, Elek Media Komputindo: Jakarta
- Nurmandi, Achmad (2010) Manajemen Pelayanan Publik: PT Sinergi Visi Utama: Yogyakarta.
- Osborne, David & Ted Gaebler (1996), *Reinventing Government: How to the Enterpreneurial is Transforming the Public Sektor*, Plum Book: New York
- Pusat Bahasa (2008) Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka: Departemen Pendidikan Nasional
- Rasyid, Ryaas,(1997) Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru, Yarsif Watampone: Jakarta
- Rahmayanty, Nina (2010) Manajemen Pelayanan Prima: Graha Ilmu: Yogyakarta
- Rae, Leslie (2005) *The Art of Training and Development, Using People Skills*, Mengelola Keterampilan Manusia: Gramedia; Jakarta
- Riduwan (2004) Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta: Alfabeta: Bandung
- Siagian, Sondang (2008) Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara; Jakarta
- Sinamo, Jansen (2005) 8 Etos Kerja Profesional, navigator anda menuju sukses; Institut Dharma Mahardika: Jakarta
- Siut, Jusuf dan Almasdi, (2000) Aspek Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesesia: Jakarta
- Subana, (2000) Statistik Pendidikan,Pustaka Setia, Cetakan Pertama: Bandung.
- Suhady, Idup dan Desi Fernanda (2005) Dasar-dasar *Good Governance*: LAN: Jakarta
- Sugiyono (2001) Metode Penelitian Administrasi; Alfabeta: Bandung
- (2004) Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta; Alfabeta: Bandung
- (2006) Statistik untuk Penelitian; Alfabeta: Bandung
- (2010) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D; Alfabeta: Bandung
- Supriyanto, Eko (2001) Operasionalisasi Pelayanan Prima: LAN: Jakarta
- Supriyatno, Budi (2009) Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis): CV Media Brilian: Tangerang.
- Surachmad, Wirjo, (1993), Wawasan Kerja Aparatur Negara, Pustaka Jaya; Jakarta

- Susanto, Astrid S (1974) *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*, Bina Aksara, Jakarta, 1974,
- Snyder, Neil at all (1994) *VVC: Leadership for Quality Managemen*, Free Press: New York
- Tjiptono, Fandy (2012) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anstiasia (2003) *Total Quality Management*, Andi: Yogyakarta.
- Tilaar, H.A.R., *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Globalisasi*, Rasindo, Jakarta, 1997
- Toha, Miftah (2005) *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya: Raja Grafindo Perkasa: Jakarta*
- Wirawan (2009) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Salemba Empat; Jakarta
- Wursanto, IG (1989) *Managemen Kepegawaian. Kenisusu*; Yogyakarta
- Witarsa, Nurlita (1988) *Dasar-Dasar Produksi*, Karunika; Jakarta
- Wijaya, AW (1995) *Administrasi Kepegawaian*, CV. Rosda Karya: Bandung
- Winardi, J. (2004) *Manajemen Perilaku Organisasi: Prenada Media: Jakarta*
- Zohar, Danah (2005) *Kecerdasan Spiritual*, Mizan: Bandung.

Modul dan Peraturan

- Undang –undang Nomor 8 Tahun 1974 jo Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Keputusan Presiden Nomor 58 Tahun 1964 tentang Ketentuan Jam Kerja Instansi Pemerintah
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7-15 Tahun 2010 tentang Pedoman-pedoman Reformasi Birokrasi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pelayanan Umum;

Keputusan Kepala BKN Nomor 59/KEP/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara

Lembaga Administrasi Negara (2000) Akuntabilitas dan Good Governance; LAN: Jakarta

LAN, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, 2003

Kepada
Yth. Bapak / Ibu
Pegawai Kanreg VI BKN Medan/Pelanggan
di
Tempat

Salah satu persyaratan untuk kelulusan pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area melalui penyusunan tesis. Dalam upaya memperoleh data yang akurat dalam menjawab pertanyaan penelitian tesis, penulis meminta bantuan Bapak/Ibu Pegawai Kanreg VI BKN untuk mengisi kuesioner dalam rangka memperoleh data yang berhubungan dengan disiplin berdasarkan PP 53 Tahun 2010 dan pelayanan pada Kantor Regional VI BKN Medan.

Disiplin kerja berpengaruh besar terhadap pelayanan yang dilakukan Pegawai Kanreg VI BKN Medan, oleh karena itu perlu diketahui ukuran pengaruh disiplin terhadap kepuasan pelayanan yang dilakukan Pegawai Kanreg VI BKN. Hasil kuesioner ini sangat penting untuk peningkatan pelayanan di masa-masa yang akan datang.

Atas perhatian dan kesediannya diucapkan terima kasih.

Peneliti

Ojak Murdani
NIM. 111801038

PETUNJUK KUESIONER

1. Petunjuk Pengisian

- a. Kuesioner ini diperuntukan bagi seluruh Pegawai/Pengguna Layanan Kanreg VI BKN Medan
- b. Berilah tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia, dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Karakteristik Responden

- a. Usia : Tahun
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki \ Perempuan *)
- c. Jabatan :
- d. Pendidikan Terakhir:

*) Coret yang tidak perlu

Variabel X (Disiplin PNS)

<p>1. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelaksanaan tata urusan dalam jam masuk dan jam pulang kerja</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang fasilitas dan lingkungan pekerjaan</p> <p>a. Tidak mendukung</p> <p>b. Kurang mendukung</p> <p>c. Mendukung</p> <p>d. Sangat Mendukung</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pemahaman saudara tentang efektifitas sistem pendataan kehadiran (absensi).</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>4. Bagaimana pemahaman saudara tentang motivasi, arahan pimpinan dalam melaksanakan tugas.</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelaksanaan penyelesaian pekerjaan sesuai sasaran kerja pegawai.</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>6. Bagaimana pemahaman saudara tentang penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai.</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pemahaman saudara tentang pemanfaatan barang-barang inventaris</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>8. Bagaimana pemahaman saudara tentang pemberian ijin atasan untuk meninggalkan pekerjaan.</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pemahaman saudara tentang tugas pokok yang dilakukan pegawai sesuai kedudukannya</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>10. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen/ <i>stake holder</i></p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<p>11. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelaksanaan pekerjaan dengan menambah jam kerja</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>12. Bagaimana pemahaman saudara tentang pemindahan tugas bagi pegawai yang tidak mencapai target pekerjaan</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat Efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>13. Pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat sangat setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>14. Kepemimpinan dan profesionalisme pegawai salah satu ukurannya tingkat kedisiplinannya tinggi</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat Setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>15. Kebijakan pembinaan kepegawaian (PNS) dapat mendisiplinkan pegawai.</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>16. Disiplin pegawai sebagai perwujudan pemerintahan yang baik.</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat Setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>