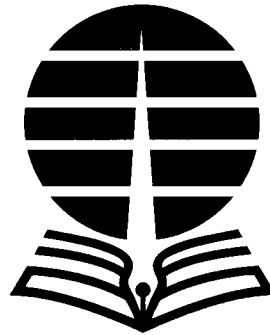


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*,
DISTRIBUSI BEBAN KERJA,
DISIPLIN DAN EFEKTIFITAS KOMUNIKASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI KASUS PADA DINAS TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT)**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

M A T H A R I

NIM. 500644725

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

ABSTRACK

Analyzing the Influence of Knowledge Sharing, Workload Distribution, Discipline and Communication Effectiveness toward Quality of Public Service

(Case Study at Kotawaringin Barat Manpower and Transmigration Regional Office)

MATHARI

Indonesia Open University
arikendoaja@gmail.com

This research was purposed to analyze the influence of knowledge sharing, workload distribution and discipline toward the quality of public service through communication effectiveness; case study at Kotawaringin Barat Manpower and Transmigration Regional Office. Questionnair was the instrument used to gather the data from 41 employees of Kotawaringin Barat Manpower and Transmigration Regional Office as the respondents. The variables used were knowledge sharing, workload distribution, discipline and effectiveness of communication as independent variable (X), and quality of public service as dependent variable (Y). Data was analyzed using classic assumption test, multiple linier regression analysis, T test, F test and test of determination was acquisition the value of $T_{observed} > T_{table}$ with the signification $\leq 0,05$. The result of data analysis show that partially the knowledge sharing, workload distribution, discipline and effectiveness of communication were influenced positively and was significant towards quality of public service. It could be concluded that the greater knowledge sharing is the higher the quality of public service, the more the employee's discipline the higher the public service quality the more widespread the workload distribution is the higher of the quality of public service, and the more be active effective of communication is the higer the quality of public service.

Keyword : *Knowledge sharing, workload distribution, discipline, effectiveness of communication, quality of public service*

ABSTRAK

Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing*, Distribusi Beban Kerja, Disiplin dan Efektifitas Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

(Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat)

MATHARI

Universitas Terbuka

arikendoaja@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat). Instrumen berbentuk kuesioner yang digunakan sebagai alat untuk menggali respon dari 41 responden yang merupakan seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan variabel *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y). Data dianalisis menggunakan Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F, dan Uji determinasi. Dari hasil analisis data menunjukkan nilai T hitung > T tabel dan nilai signifikansi < 0.05 secara persial *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0.05 secara simultan *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *knowledge sharing* maka akan mengakibatkan semakin tinggi kualitas pelayanan publik, semakin merata distribusi beban kerja maka akan mengakibatkan semakin tinggi kualitas pelayanan publik, semakin disiplin pegawai maka akan mengakibatkan semakin tinggi kualitas pelayanan publik dan semakin efektif komunikasi yang dilakukan maka akan mengakibatkan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Kata Kunci : *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi, kualitas pelayanan publik.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Pengaruh *Knowledge sharing*, Distribusi Beban Kerja, Disiplin dan Efektifitas Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat) adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangka Raya, 2016

Yang Menyatakan

METERAI
DEMPEL

4234BADF735361837

6000
ENAM RIBU RUPIAH

M A I H A R I
NIM. 500644725

PERSETUJUAN TAPM

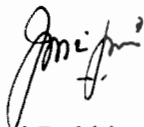
Judul TAPM : ANALISIS PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*,
DISTRIBUSI BEBAN KERJA, DISIPLIN DAN
EFEKTIFITAS KOMUNIKASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI KABUPATEN KOTAWARINGIN
BARAT)

Penyusun TAPM : MATHARI
NIM : 500644725
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Minggu / 27 Nopember 2016

Menyetujui

Pembimbing II

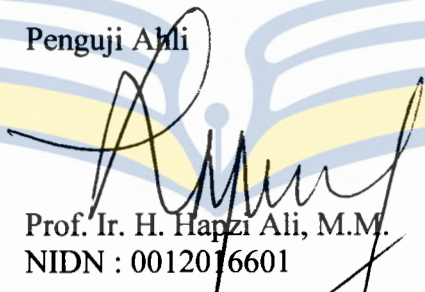
Pembimbing I




Isti Rokhiyah, M.A, Ph.D
NIP. 19620716 198801 2 001

Dr. Irawan, SE, M.Si
NIP. 19600927 198810 1 001

Penguji Ahli

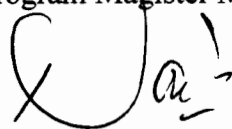
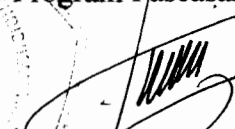


Prof. Ir. H. Hapzi Ali, M.M.
NIDN : 0012016601

Mengetahui,

Ketua Bidang ilmu
Program Magister Manajemen

Direktur
Program Pascasarjana

Mohamad Nasoha, SE, M.Sc.
NIP. 19781111 200501 1 001

Sucati, M.Sc., PhD.
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : MATHARI

NIM : 500644725

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

Judul TAPM : ANALISIS PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*,
DISTRIBUSI BEBAN KERJA, DISIPLIN DAN EFEKTIFITAS
KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK (STUDI KASUS PADA DINAS TENAGA KERJA
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KOTAWARINGIN
BARAT)

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu / 27 Nopember 2016

Waktu : 15.00 – 16.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dra. Johanna B.S.Pantaw, M.App.L

NIP : 19570917 198503 2 002

Penguji Ahli

Nama : Prof. Ir. H. Hapzi Ali, M.M.

NIDN : 0012016601

Pembimbing I

Nama : Dr. Irawan, SE, M.Si

NIP : 19600927 198810 1 001

Pembimbing II

Nama : Isti Rokhiyah, M.A, Ph.D

NIP : 19620716 198801 2 001

Tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM (Tesis) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan dan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih dengan tulus dan setinggi-tingginya kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Bapak Dr. Irawan, S.E, M.Si (selaku Pembimbing I) dan Ibu Isti Rokhiyah, M.A, Ph.D (selaku Pembimbing II) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Kedua Orang Tua saya, Istri, Anak dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan moral maupun materiil;
5. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pihak yang berkepentingan.

Palangka Raya, Desember 2016

Penulis.

MATHARI
NIM. 500644725

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Knowledge Sharing	9
B. Distribusi Beban Kerja	16
C. Disiplin	22
D. Komunikasi	31
E. Kualitas Pelayanan Publik	38

F.	Penelitian Terdahulu	49
G.	Kerangka Pikir Penelitian	53
H.	Hipotesis	53
I.	Identifikasi Variabel	53
J.	Definisi Operasional Variabel	54
BAB III	METODE PENELITIAN	61
A.	Ruang Lingkup, Tempat dan Obyek Penelitian ...	61
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	61
C.	Teknik dan Sumber Data	63
D.	Metode Pengumpulan Data	63
E.	Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.	64
F.	Uji Asumsi Klasik	66
G.	Teknik Analisa Data	69
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	74
A.	Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat	74
B.	Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat	75
C.	Hasil Penelitian	77
D.	Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas	80
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik	82
F.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	98

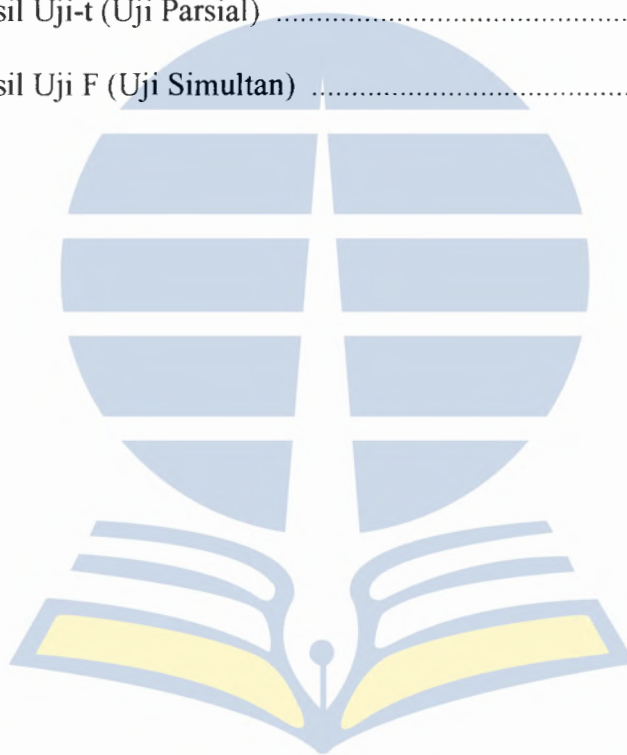
G. Pembahasan	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Klasifikasi PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan Umum	3
Tabel 1.2	Rata – Rata Tingkat Kehadiran Pegawai Yang Berjumlah 41 Orang	3
Tabel 1.3	Rata – Rata Tingkat Penguasaan Teknologi Informasi (IT) ...	4
Tabel 2.1	Hasil penelitian terdahulu yang relevan	51
Tabel 2.2	Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 4.1	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	77
Tabel 4.2	Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan	78
Tabel 4.3	Klasifikasi responden berdasarkan masa kerja	79
Tabel 4.4	Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen	80
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan Program SPSS 21.0	81
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov	84
Tabel 4.7	Hasil uji linieritas knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik	90
Tabel 4.8	Hasil uji linieritas distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik	91
Tabel 4.9	Hasil uji linieritas disiplin terhadap kualitas pelayanan publik	92
Tabel 4.10	Hasil uji linieritas efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik	93

Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas model uji Glejser	96
Tabel 4.13	Hasil Analisis X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terhadap Y	98
Tabel 4.14	Descriptive Statistics	101
Tabel 4.15	Koefisien determinasi <i>knowledge sharing</i> , distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik	103
Tabel 4.16	Hasil Uji-t (Uji Parsial)	104
Tabel 4.17	Hasil Uji F (Uji Simultan)	107



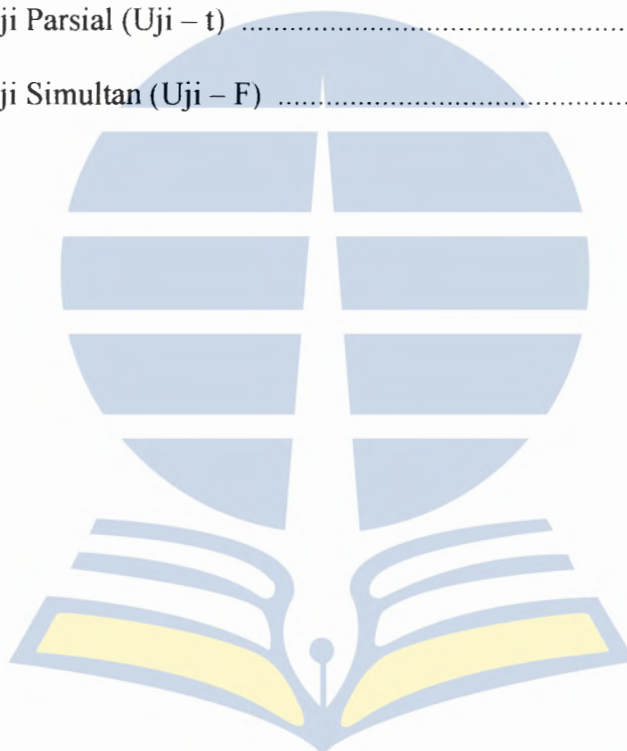
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Komunikasi	32
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat	75
Gambar 4.2 Histogram normalitas <i>knowledge sharing</i>	85
Gambar 4.3 Histogram normalitas distribusi beban kerja	86
Gambar 4.4 Histogram normalitas disiplin	87
Gambar 4.5 Histogram normalitas efektifitas komunikasi	88
Gambar 4.6 Histogram normalitas kualitas pelayanan publik	89
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas grafik	97



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Kuesioner	128
Lampiran 2 Hasil Uji Kuesioner	133
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen (Validitas)	138
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen (Reliabilitas)	142
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	144
Lampiran 6 Uji Parsial (Uji – t)	154
Lampiran 7 Uji Simultan (Uji – F)	154



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dalam organisasi memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional organisasi mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas (*top management*), meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan organisasi, pengabaian terhadap salah satu bagian berakibat terhambatnya pencapaian tujuan organisasi. Kedudukan dan peranan sumber daya manusia dalam organisasi memiliki posisi kunci bagi kemajuan dan keberhasilan organisasi. Peran yang sangat strategis dari sumber daya manusia semakin disadari oleh organisasi, modal organisasi yang tidak sekadar memberi kesuksesan dalam jangka pendek bagi organisasi tetapi akan mengembalikan nilai investasi untuk jangka panjang.

Permasalahan sumber daya manusia, menurut Hardiyansyah (2012) dapat dilihat dari dua aspek yaitu: “aspek kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia, dan aspek kualitas menyangkut kemampuan bekerja, berfikir, dan keterampilan lain.” Hardiyansyah (2012) mengartikan kemampuan sebagai : “kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan” dalam organisasi. Dimana organisasi ini didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi mengelola berbagai

rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi terwujud dalam tugas pokok dan fungsinya.

Pemerintah di dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya harus menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat namun masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5).

Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat yang merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat yang bertugas memberikan layanan publik kepada para *stakeholder* di bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan jumlah pegawai sebanyak 41 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Klasifikasi PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan Umum Tahun 2015

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	ORANG
1	S2	1
2	S1/D4	20
3	SARJANA MUDA/ D3	2
4	SLTA	16
5	SLTP	1
6	SD	1
	JUMLAH	41

Sumber: Renstra Disnakertrans Kobar 2012-2016

Dari tabel diatas diperoleh gambaran mengenai pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana (D3 s/d S2) lebih dominan sebesar 56% bila dibandingkan dengan pegawai yang berpendidikan SLTA ke bawah sebesar 44%, hal ini seharusnya menjadikan potensi tersendiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Namun kenyataan di lapangan yang didasarkan pada survei pendahuluan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat tidak demikian karena beberapa sebab antara lain seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Rata – Rata Tingkat Kehadiran Pegawai Yang Berjumlah 41 Orang

No	Kehadiran	Frekuensi	Persentase
1.	Apel Pagi	38	92 %
2.	Aktivitas Jam Kerja	20	48 %
3.	Apel Sore	30	73 %

Sumber : Data primer 2016, diolah

Berdasarkan data diatas bahwa pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat menunjukkan tingkat kehadiran pada saat apel pagi (jam 7) sebesar 92%, ini memberikan indikasi bahwa tingkat kehadiran pegawai pada pagi hari sangat baik, menjelang siang hari tingkat kehadiran pegawai pada saat aktivitas jam kerja sebesar 48% dan tingkat kehadiran pada sore hari sebesar 73%. Hal ini memberikan gambaran mengenai tingkat kehadiran pegawai yang rendah pada aktivitas jam kerja yang berimplikasi pada rendahnya tingkat disiplin pegawai sehingga mengganggu kualitas pelayanan kepada masyarakat, selain itu tingkat penguasaan teknologi informasi pegawai yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Rata – Rata Tingkat Penguasaan Teknologi Informasi (IT)

No	Teknologi Informasi (IT)	Frekuensi	Persentase
1.	Menguasai	22	53 %
2.	Tidak Menguasai	19	47 %
Jumlah		41	100 %

Sumber : Data primer 2016, diolah

Dari tabel di atas dilihat pegawai yang menguasai teknologi informasi (IT) sebesar 53% sedang pegawai yang tidak menguasai teknologi informasi sebesar 47%, dengan tingkat penguasaan teknologi informasi yang rendah bila dibandingkan dengan era sekarang ini yang kesemuanya berbasis teknologi informasi akan berimbas pada pendistribusian beban kerja lebih banyak diberikan kepada yang menguasai teknologi sehingga terjadi kesenjangan diantara para pegawai sehingga penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu. Di mana pegawai yang

menguasai teknologi menjadi tumpuan dalam penyelesaian pekerjaan sedang pegawai yang tidak menguasai teknologi lebih banyak diam ditambah kurangnya komunikasi antara para pegawai baik antara pimpinan terhadap stafnya maupun antara staf dengan staf yang lain .

Permasalahan ini perlu disikapi dengan baik karena rendahnya tingkat kedisiplinan, ketidakhadiran, keterlambatan dalam penyelesaian tugas-tugas, pembagian beban kerja yang tidak merata, rendahnya penguasaan teknologi informasi dan kurang efektifnya komunikasi yang dilakukan di lingkungan kerja berimbas pada rendahnya pencapaian kinerja pegawainya sehingga pelayanan kepada publik tidak optimal. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima dan komunikasi yang tidak efektif, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien dan memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik.

Kondisi di lapangan menunjukkan secara kualitas dan kuantitas, petugas yang ada belum memenuhi harapan. Kurangnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan, pendidikan yang tidak merata dan tingkat disiplin yang rendah dan pembagian tugas yang tidak merata kepada setiap pegawai menyebabkan petugas belum dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sehingga belum dapat memenuhi unsur-unsur kualitas pelayanan yang baik. Karena aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia aparatur dengan demikian dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan

untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan.

Personel atau aparatur harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki dan agar setiap pegawai yang memiliki pengetahuan mau berbagi pengetahuan kepada rekan-rekan kerja sehingga pelaksanaan tugas pekerjaan yang ditanganinya berjalan dengan sebaik-baiknya tanpa ada keluhan dari masyarakat tentang aparatur yang melaksanakan segala tugas yang khususnya melayani masyarakat.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis pengaruh *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan komunikasi yang efektif pegawai yang berdampak terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Diharapkan dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Keberhasilan dalam kualitas pelayanan publik akan sangat tergantung dan ditentukan oleh aspek-aspek dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam kenyataannya tidak semua orang yang dikatakan ahli mampu menguasai seluruh bidang tugasnya dengan optimal. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi, dengan subyek penelitiannya adalah pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pertanyaan yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat?
2. Adakah pengaruh distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat?
3. Adakah pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat?
4. Adakah pengaruh efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi pihak akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

2. Bagi pihak instansi

Bagi institusi, diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi para pengambil kebijakan (*policy maker*) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat mengenai kualitas pelayanan publik.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau mendorong peneliti lain untuk mengembangkan ide-ide baru dan menyempurnakan penelitian ini dengan lebih baik di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Knowledge Sharing* (Berbagi Pengetahuan)

1. Pengertian *Knowledge Sharing*

Menurut (Wikipedia Indonesia) Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) merupakan salah satu metode atau salah satu langkah dalam siklus manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada anggota suatu kelompok, organisasi, instansi atau perusahaan untuk berbagi pengetahuan, teknik, pengalaman dan ide yang mereka miliki kepada anggota lainnya. Berbagi pengetahuan hanya dapat dilakukan bilamana setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam menyampaikan pendapat, ide, kritikan, dan komentarnya kepada anggota lainnya.

Hooff & Hendrix (2005) mengemukakan bahwa *knowledge sharing* sebagai sebuah proses yang mana individu individu yang terlibat saling bertukar *knowledge* dalam bentuk *tacit* (tidak eksplisit yang digunakan untuk menciptakan *knowledge* baru. Yang didukung oleh sistem *knowledge management*. Disinilah peran berbagi pengetahuan di kalangan karyawan menjadi amat penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan agar mampu berpikir secara logika yang diharapkan akan menghasilkan suatu bentuk inovasi. Jadi inovasi merupakan suatu proses dari ide melalui penelitian dan pengembangan akan menghasilkan prototipe yang bisa dikomersialkan. Sebenarnya menurut para ahli misalnya Carl Davidson dan Philip Voss (2003) mengatakan bahwa mengelola *knowledge* sebenarnya merupakan bagaimana organisasi mengelola staf mereka, sebenarnya bahwa *knowledge management*

adalah bagaimana orang-orang dari berbagai tempat yang saling berbeda mulai saling bicara.

Berbagi pengetahuan hanya dapat dilakukan bilamana setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam menyampaikan pendapat, ide, kritikan dan komentarnya kepada anggota lainnya. Sebagian besar situs portal suatu organisasi, instansi atau perusahaan telah menggunakan fitur forum diskusi (*discussion forum*) untuk memberikan kesempatan yang luas kepada anggotanya dalam menyampaikan kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaannya, ide-ide yang timbul untuk meningkatkan produktifitas pekerjaannya, kritikan dan saran terhadap organisasi dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Berbagi pengetahuan dapat tumbuh dan berkembang apabila menemukan kondisi yang sesuai, sedangkan kondisi tersebut ditentukan oleh tiga faktor kunci yaitu: orang, organisasi dan teknologi (Brink, 2001).

Sebab berbagi pengetahuan dianggap sebagai hubungan atau interaksi sosial antar orang per orang, sedangkan permasalahan organisasi memiliki dampak yang besar bagi berbagi pengetahuan, dan teknologi informasi dan komunikasi merupakan fasilitatornya. Agar potensi *knowledge* setiap karyawan dapat dimanfaatkan dan dikembangkan, tentu perusahaan memerlukan informasi secara lengkap mengenai asset berharga ini, sebagai sebuah langkah untuk mendeteksi adanya *tacit knowledge* ini. Dengan langkah ini organisasi akan mempunyai peta potensi *knowledge* yang dimilikinya secara strategis, serta seluruh peta *knowledge* ini juga menjadi dasar pertimbangan bagi kebijakan rotasi, promosi, mutasi sampai pelatihan karyawan. Pada

gilirannya organisasi semakin dapat memperkuat setiap pos pekerjaan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawannya.

Cummings (2003) dalam studi literturnya mengenai berbagi pengetahuan menemukan 5 konteks yang mempengaruhi implementasi berbagi pengetahuan, yaitu :

- a. Hubungan antara sumber dan penerima,
- b. Jenis dan lokasi pengetahuan,
- c. Kecenderungan belajar penerima,
- d. Kemampuan nara sumber dalam berbagi pengetahuan dan
- e. Lingkungan tempat aktivitas berbagi pengetahuan terjadi.

Mengenai bagaimana cara berbagi pengetahuan, *Bartol & Srivastava (2000)* mengklasifikasikan 4 mekanisme berbagi pengetahuan individu dalam suatu organisasi, yaitu: 1) Berkontribusi terhadap database organisasi, 2) Berbagi pengetahuan dalam interaksi formal, didalam atau antar tim atau unit kerja, 3) Berbagi pengetahuan dalam interaksi informal, 4) Berbagi pengetahuan di kalangan komunitas praktisi.

Tjakraatmadja (2001) menyatakan bahwa rasa saling percaya adalah salah satu faktor yang berperan sebagai variabel moderator untuk meningkatkan jalur transformasi pengetahuan suatu organisasi. Faktor rasa saling percaya berfungsi sebagai fondasi untuk tumbuh suburnya sikap saling pengertian, sikap toleran pada kesalahan kerja, sikap positif dalam menyelesaikan konflik, maupun tumbuhnya perilaku etika di tempat kerja.

2. Berbagi Pengetahuan dalam Konteks Organisasi

Davenport dan Prusak (1998) memberikan metode mengubah informasi menjadi pengetahuan melalui kegiatan yang dimulai dengan huruf C : *comparison, consequences, connections* dan *conversation*. Dalam organisasi, pengetahuan diperoleh dari individu-individu atau kelompok orang-orang yang mempunyai pengetahuan, atau kadang kala dalam rutinitas organisasi. Pengetahuan diperoleh melalui media yang terstruktur seperti: buku, dokumen, hubungan orang ke orang yang berkisar dari pembicaraan ringan sampai ilmiah. Pengetahuan merupakan suatu yang eksplisit sekaligus *tacit*, beberapa pengetahuan dapat dituliskan di kertas, diformulasikan dalam bentuk kalimat-kalimat, atau diekspresikan dalam bentuk gambar. Namun ada pula pengetahuan yang terkait erat dengan perasaan, keterampilan, dan bentuk bahasa utuh, presepsi pribadi, pengalaman fisik, petunjuk praktis, dan intuisi, di mana pengetahuan terbatinkan seperti itu sulit sekali digambarkan kepada orang lain. Penciptaan pengetahuan secara efektif tergantung pada konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan tersebut yaitu konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan pengetahuan yang dimunculkan oleh hubungan. Seringkali ada berbagai asumsi yang salah tentang *knowledge management*, tiga diantara asumsi itu adalah 1). jika infrastruktur teknologi informasi sudah dibangun, maka dengan senang hati berbagi pengetahuan antar sesama, 2). teknologi informasi dapat menggantikan kekuatan percakapan langsung dan memperlancar pertukaran pengetahuan, 3). sebuah organisasi harus terlebih dahulu membangun infrastruktur teknologi dan kultur belajar sebelum bisa belajar. Ketiga asumsi itu seringkali mengabaikan kenyataan

bahwa KM sesungguhnya berawal dari satu kata yaitu : berbagi bersama (*share*). Tidak seluruh pengetahuan dengan serta merta dibagi bersama.

Pengetahuan yang paling sering dibagi bersama adalah pengetahuan praktis (*know-how*) sebuah organisasi, bukan pengetahuan teoritis (*know-what*). Berbagi bersama pengetahuan praktis ini sangat berguna jika dilakukan dalam konteks kegiatan bersama (*team-work*). Sangatlah penting bagi suatu organisasi untuk membedakan, mana pengetahuan pribadi dan mana pengetahuan kolektif yang diperlukan untuk kepentingan bersama. Secara umum ada lima jenis kegiatan berbagi-pengetahuan yaitu:

- a. di dalam satu kelompok untuk pekerjaan rutin yang serupa dan terus menerus;
- b. antar dua atau lebih kelompok yang berbeda tetapi melakukan pekerjaan yang hampir sama;
- c. antar dua atau lebih kelompok, tetapi yang dibagi bersama adalah pengetahuan tentang pekerjaan non-rutin;
- d. antar organisasi dalam rangka kelangsungan hidup bersama;
- e. dari luar kelompok, ketika menghadapi persoalan yang belum pernah mereka jumpai sebelumnya.

3. Kapasitas Penyerapan Pengetahuan (*Absorptive Capacity*)

Konsep yang diperkenalkan oleh Cohen & Levinthal (1990) didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengenali nilai dari informasi baru, memahaminya dan menggunakan pengetahuan baru tersebut. Terdapat 2 dimensi untuk mengukur kapasitas penyerapan pengetahuan, yaitu kedalaman dan keluasan (*the depth and the breadth*). Dalam papernya, Cohen & Levinthal (1990)

mengajukan model bahwa efektivitas kapasitas penyerapan = pengetahuan dasar yang relevan + intensitas usaha. Dalam penelitian *Kwok dan Gao (2005)* diyakini, individu membutuhkan absorptive capacity sampai tingkatan tertentu sebelum memiliki keinginan untuk bersikap mendukung perilaku berbagi pengetahuan. Dalam penelitian ini, kapasitas penyerapan pengetahuan didefinisikan sebagai efektifitas kapasitas penyerapan pengetahuan, kemampuan untuk mengenali manfaat dari pengetahuan baru yang berasal dari luar dirinya, mengasosiasikannya dengan pengetahuan yang sudah dimilikinya, dan memanfaatkan gabungan pengetahuan tersebut untuk mencari solusi suatu masalah; yang merupakan fungsi dari pengetahuan dasar yang dimiliki sebelumnya dan intensitas usaha seseorang dalam menambah kapasitas penyerapan pengetahuannya.

Kapasitas penyerapan pengetahuan pada dasarnya dimiliki oleh setiap individu dan dihipotesiskan berperan dalam proses berbagi pengetahuan, baik dalam peran individu tersebut sebagai kontributor maupun sebagai penerima pengetahuan. Sebagai kontributor pengetahuan, individu perlu memiliki kapasitas penyerapan pengetahuan sampai tingkat tertentu untuk membuat ia dapat menghubungkan pengetahuan yang akan ia bagikan sesuai dengan konteks penerima sehingga penerima yang juga memiliki kapasitas penyerapan pengetahuan pada tingkat tertentu dapat melihat manfaat dari pengetahuan baru yang ia terima untuk dirinya sebagai sumber inovasi atau solusi dari permasalahan yang dihadapi, sehingga penerima pengetahuan berkeinginan untuk berpartisipasi aktif dalam aktivitas berbagi pengetahuan. Untuk memiliki tingkat kapasitas penyerapan pengetahuan yang dibutuhkan tersebut, seorang

narasumber perlu mengetahui berbagai jenis pengetahuan atau topik (aspek keluasan pengetahuan), dan juga perlu menguasai dengan mendalam suatu jenis pengetahuan tertentu (aspek kedalaman pengetahuan). Demikian pula dalam perannya sebagai penerima pengetahuan, ia perlu mengetahui berbagai jenis pengetahuan walaupun hanya gambaran besarnya saja, untuk dapat menghubungkannya dengan pengetahuan yang ia kuasai saat ini.



B. Distribusi Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Pengertian beban kerja adalah beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya ditunjukkan oleh Suma'mur (2009). Beban kerja ini menentukan bahwa berapa lama seseorang dapat bekerja sesuai dengan kapasitas kerjanya. Menurut Tarwaka (2010), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimal yang ada diantara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Lebih lanjut Tarwaka (2010) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang juga dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, tidak hanya mempertimbangkan beban kerja dari aspek apa saja, selama faktor-faktor yang lain mempunyai interelasi pada cara-cara yang kompleks. Menurut

Menpan (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Hart and Staveland (dalam Wikipedia, 2008) mendefinisikan beban kerja sebagai berikut : *“the perceived relationship between the amount of mental processing capability or resources and the amount required by the task”*. Munandar (2001) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif timbul karena tugas –tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan ketrampilan atau potensi dari pekerja. Beban kerja fisik atau mental yang harus dilakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan. Kesimpulan beban kerja adalah kemampuan tubuh untuk menerima pekerjaan dapat berupa beban fisik atau beban mental.

Dari beberapa pengertian mengenai beban kerja dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja adalah” sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Di samping itu, masih ada beberapa karyawan yang dibebani tugas ganda karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki sehingga banyak karyawan yang masih merangkap jabatan dan tugas. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan

hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Belum dilaksanakannya *job description* yang sudah dibuat secara maksimal oleh karyawan akan berdampak pada hasil penilaian kinerja sebagai bahan evaluasi bagi manajemen organisasi. Perlu dilakukan upaya untuk memotivasi karyawan agar mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai *job description* yang sudah ditetapkan. Apabila ini tidak dilakukan maka akan berdampak pada penurunan kualitas kerja serta menurunnya kualitas pelayanan publik yang selama ini sudah cukup baik. Upaya memotivasi dilakukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai sesuai dengan tugasnya masing-masing. Suhanto (1999) mengemukakan beban kerja sebagai model multi dimensional yang terdiri atas tiga dimensi atau faktor yaitu beban waktu (*time load*), beban mental (*mental effort load*), dan beban psikologis (*psychological stress load*) yang di definisinya sebagai berikut.

- a. *Time Load* : adalah yang menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas. (Beban waktu rendah, beban waktu sedang, beban waktu tinggi).
- b. *Mental Effort Load* : adalah menduga atau memperkirakan seberapa banyak usaha mental dalam perencanaan yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas. (beban usaha mental rendah, beban usaha mental sedang, beban usaha mental tinggi).
- c. *Psychological Stress Load* : adalah mengukur jumlah resiko, kebingungan, frustrasi yang dihubungkan dengan performansi atau penampilan tugas. (Beban tekanan psikologis rendah, beban tekanan psikologis sedang, beban tekanan psikologis tinggi).

Tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja, jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima

seorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mengangkut, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya (Manuaba,2000).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Rodahl (1989) dan Manuaba (2000) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor – faktor sebagai berikut :

a. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti;

- 1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.
- 2) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai stressor.

b. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan)

Dalam penelitiannya Putra (2012:22) mengemukakan bahwa indikator beban kerja yang digunakan antara lain:

1) Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3) Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

4) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

3. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berat atau yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja, hal ini didukung oleh penelitian Suciari (2006) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan keluhan *Low Back Pain* yang dialami pramu kamar. Presentase yang mengalami keluhan *Low Back Pain* dari pramu kamar dengan kategori beban kerja berat sekali mencapai 100%, sedangkan beban kerja kategori berat mencapai 79% dan beban kerja sedang 30%. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Beban kerja yang berlebihan atau rendah dapat menimbulkan stress kerja, (Manuaba,2000).

C. Disiplin

1. Pengertian Disiplin

Pengertian disiplin pegawai pada dasarnya merupakan kepatuhan, ketaatan, kesetiaan, seorang pegawai terhadap ketentuan, peraturan, atau norma yang berlaku. Jika dikaitkan dengan kedisiplinan pegawai dapat dikatakan kedisiplinan bagi pegawai merupakan peraturan yang wajib ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil (Nainggolan, 1982). Disiplin kerja dibicarakan dalam kondisi yang sering kali timbul bersifat negatif. Disiplin lebih dikaitkan dengan sanksi atau hukuman. Contohnya : bagi karyawan Bank, keterlambatan masuk kerja (bahkan dalam satu menit pun) berarti pemotongan gaji yang disepadankan dengan tidak masuk kerja pada hari itu. Bagi pengendara sepeda motor, tidak menggunakan helm berarti siap-siap ditilang polisi. Disiplin dalam arti yang positif seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut ini.

Hodges (1990) mengatakan bahwa disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat untuk mentaati peraturan menurut (Nawawi,2003) merupakan suatu kesadaran bahwa tanpa didasari unsur ketaatan, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Hal itu berarti bahwa sikap dan perilaku didorong adanya kontrol diri yang kuat. Artinya, sikap dan perilaku untuk mentaati peraturan organisasi muncul dari dalam dirinya. Niat juga dapat

diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan aturan-aturan.

Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisiatif, kemauan, dan kehendak untuk mentaati peraturan. Artinya, orang yang dikatakan mempunyai disiplin yang tinggi tidak semata-mata patuh dan taat terhadap peraturan secara kaku dan mati, tetapi juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan organisasi. Kenyataan yang tidak dapat dipungkiri, sebelum masuk dalam sebuah organisasi, seorang karyawan tentu mempunyai aturan, nilai dan norma sendiri, yang merupakan proses sosialisasi dari keluarga atau masyarakat di sekitarnya. Seringkali terjadi aturan, nilai dan norma diri tidak sesuai dengan aturan-aturan organisasi yang ada. Hal ini menimbulkan konflik sehingga orang mudah tegang, marah, atau tersinggung apabila terlalu menjunjung tinggi salah satu aturannya. Misalnya, Budi adalah orang yang selalu tepat waktu sementara itu iklim di organisasi kurang menjunjung tinggi nilai-nilai penghargaan terhadap waktu. Jika Budi memegang teguh prinsip-prinsipnya sendiri, ia akan tersisih dari teman sekerjanya. Namun sebaliknya, jika ikut arus maka ia akan mengalami stress, oleh karenanya ia harus menyesuaikan diri; tidak ikut arus, tetapi juga tidak kaku. Ia jika perlu mempelopori kepatuhan terhadap waktu kepada teman sejawatnya. Berdasarkan uraian pada bagian terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan

organisasi. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik indikator-indikator disiplin kerja menurut Nainggolan (1982) sebagai berikut:

- a. Mematuhi peraturan kedinasan;
- b. Bersedia menerima hukuman bila melakukan pelanggaran terhadap peraturan;
- c. Mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku kedinasan;
- d. Datang dan pulang sesuai ketentuan;
- e. Setia kepada Pancasila, UUD 1945, Negara Kesatuan RI;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin

Pegawai Negeri Sipil

Menurut PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan PNS untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Adapun mengenai kewajiban PNS tercantum PP No. 53 Tahun 2010 pasal 3 sebagai berikut:

- a. Mengucapkan sumpah/janji PNS;
- b. Mengucapkan sumpah/janji jabatan;
- c. Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah;
- d. Menaati segala ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab;
- f. Menjunjung tinggi kehormatan negara, Pemerintah, dan martabat Pegawai Negeri Sipil;
- g. Mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan sendiri, seseorang, dan/atau golongan;
- h. Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan;
- i. Bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan Negara;
- j. Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau Pemerintah terutama di bidang keamanan, keuangan, dan materiil;
- k. Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja;

- l. Mencapai sasaran kerja pegawai yang ditetapkan;
- m. Menggunakan dan memelihara barang-barang milik negara dengan sebaik-baiknya;
- n. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
- o. Membimbing bawahan dalam melaksanakan tugas;
- p. Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karier; dan
- q. Mentati peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang. (hal 3)

Dari Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Pegawai Negeri Sipil mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menjalankan kewajiban. Sedangkan mengenai hukum disipliner PNS tercantum pada BAB III pasal 7 PP No. 53 Tahun 2010.

3. Faktor-faktor Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku. Pembentukan perilaku jika dilihat dari formula Kurt Lewin (2003) adalah interaksi antara faktor kepribadian dan faktor lingkungan (situasional).

a. Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut. Sistem nilai dalam hal ini yang berkaitan langsung dengan disiplin. Nilai-nilai yang menjunjung disiplin yang diajarkan atau ditanamkan orang tua, guru, dan masyarakat akan digunakan sebagai kerangka acuan bagi penerapan disiplin di tempat kerja. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang. Sikap diharapkan akan tercermin dalam perilaku. Kelman (dalam Effendy, 2002) menyatakan bahwa perubahan sikap ke dalam perilaku disiplin mempunyai 3 tingkatan, yaitu:

- 1) Disiplin karena kepatuhan.
- 2) Disiplin karena identifikasi

3) Disiplin karena internalisasi

b. Faktor Lingkungan

Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja tetapi merupakan suatu proses belajar yang terus-menerus. Agar proses pembelajaran dapat efektif maka pemimpin yang merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip konsisten, adil bersikap positif, dan terbuka. Konsisten adalah memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Sekali aturan yang telah disepakati dilanggar, maka rusaklah sistem aturan tersebut. Adil dalam hal ini adalah memperlakukan seluruh karyawan dengan tidak membeda-bedakan.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya antara lain ditentukan oleh faktor disiplin kerja pegawai yang memiliki sikap dan perilaku yang baik dan benar dalam mematuhi semua norma kehidupan dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Selain itu, disiplin pegawai merupakan perwujudan kepatuhan dan ketaatan kepada hukum, dan pegawai akan berusaha untuk mengurangi segala bentuk pelanggaran sesuai peraturan yang berlaku. Menurut Rivai (2005; 444) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Sedangkan menurut L. Mathis (2006; 511) yang dimaksud dengan disiplin adalah “bentuk pelatihan yang menjalankan peraturan organisasional”.

Lebih lanjut L. Mathis (2006) berpendapat terdapat dua pendekatan pada disiplin.

a. Pendekatan Disiplin yang Positif

Pendekatan disiplin yang positif bergantung pada filosofi bahwa pelanggaran adalah tindakan yang biasanya dapat dikoreksi secara konstruktif tanpa hukuman. Dalam pendekatan ini, para manajer berfokus pada pencarian fakta dan bimbingan untuk mendorong perilaku yang diinginkan, daripada menggunakan hukuman untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan. Berikut adalah empat langkah menuju disiplin yang positif :

1) Konseling.

Tujuan dari tahap ini adalah meningkatkan kesadaran pegawai akan kebijakan dan peraturan organisasional. Sering kali, orang-orang hanya perlu dibuat sadar akan peraturan, dan pengetahuan akan tindakan-tindakan disiplin dapat mencegah pelanggaran. Konseling dari seorang supervisor dalam unit kerja juga dapat memiliki pengaruh yang positif.

2) Dokumentasi tertulis.

Apabila pegawai gagal mengoreksi perilakunya langkah kedua menjadi perlu. Jika tingkat pertama mengambil bentuk sebagai sebuah percakapan antara supervisor dan pegawai, tingkat ini didokumentasikan dalam bentuk tertulis. Sebagai bagian dari tahap ini, pegawai dan supervisor mengembangkan solusi-solusi tertulis untuk mencegah timbulnya masalah-masalah yang lebih lanjut.

3) Peringatan terakhir.

Ketika pegawai tidak mengikuti solusi-solusi tertulis yang dikemukakan dalam langkah kedua, diadakan konferensi peringatan terakhir. Dalam konferensi tersebut, supervisor menekankan pentingnya pengoreksian tindakan yang tidak pantas kepada pegawai. Beberapa perusahaan memberikan hari libur untuk membuat keputusan, di mana pegawai diberi satu hari libur yang dibayar untuk mengembangkan rencana tindakan yang tegas dan tertulis guna memperbaiki perilaku-perilaku yang menyusahkan.

4) Pemberhentian.

Apabila pegawai tersebut gagal untuk mengikuti rencana tindakan yang dikembangkan dan tetap ada masalah yang lebih lanjut, supervisor memberhentikan pegawai tersebut.

Keunggulan dari pendekatan yang positif pada disiplin ini berfokus pada penyelesaian masalah. Kesulitan yang paling besar pada pendekatan yang positif pada disiplin adalah banyaknya jumlah pelatihan yang dibutuhkan oleh para supervisor dan manajer untuk menjadi konselor-konselor yang efektif, dan membutuhkan lebih banyak waktu dalam kedudukan sebagai supervisor daripada pendekatan disiplin progresif.

b. Pendekatan Disiplin Progresif.

Seperti pendekatan yang lain, disiplin progresif menggabungkan serangkaian langkah, di mana setiap langkah menjadi lebih keras secara progresif dan dirancang untuk mengubah perilaku pegawai yang tidak pantas. Suatu sistem disiplin progresif yang umum, dan sebagian besar prosedur disiplin progresif menggunakan teguran-teguran verbal dan tertulis serta penskorsan sebelum pemecatan. Di perusahaan manufaktur, kelalaian untuk

meminta izin ketika seorang pegawai tidak hadir kerja dapat menimbulkan penskorsan setelah pelanggaran ketiga dalam satu tahun. Penskorsan mengirimkan pesan yang kuat kepada seorang pegawai bahwa perilaku pekerjaan yang tidak diinginkan harus diubah, atau mungkin sekali akan terjadi pemberhentian. Pendekatan progresif memberikan peluang pada seorang pegawai untuk mengoreksi, kekurangan sebelum dipecat. Dengan mengikuti urutan progresif tersebut akan memastikan bahwa baik sifat maupun keseriusan masalah dikomunikasikan dengan jelas kepada pegawai. Tidak semua langkah dalam prosedur disiplin progresif dituruti dalam setiap kasus. Beberapa pelanggaran yang serius dibebaskan dan prosedur progresif dan mungkin berakhir pada pemberhentian dengan segera. Penerapan disiplin dalam organisasi ditujukan kepada semua pegawai agar mereka bersedia dengan hati yang tulus dan ikhlas atau sukarela untuk mematuhi dan mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku tanpa adanya unsur paksaan. Siagian (2004: 305) menyatakan bahwa pembahasan disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, lepas dari kesalahan dan kekhilafan.

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kedisiplinan seorang pegawai menurut (Handoko: 2001) yaitu :

- a. Kehadiran
- b. Ketaatan
- c. Ketepatan waktu
- d. Perilaku (hal. 208)

4. Fungsi Disiplin

Fungsi disiplin menurut Tomatala (1997) dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas karakter, kualitas karakter akan terlihat pada komitmen kepada Tuhan, organisasi, diri, orang lain, dan kerja. Puncak komitmen akan terlihat pada integrasi diri yang tinggi dan tangguh.
- b. Mendukung proses penjawantahan kualitas karakter, sikap, dan kerja. Di sini, kualitas sikap (komitmen dan integritas) ditunjang, didukung, dan dikembangkan, dan diwujudkan dalam kenyataan. Komitmen dan integritas akan terlihat dalam kinerja yang konsisten.
- c. Memproduksi kualitas karakter dalam hidup yang ditandai oleh adanya karakter kuat dari setiap orang, termasuk pemimpin dan bawahan.



D. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

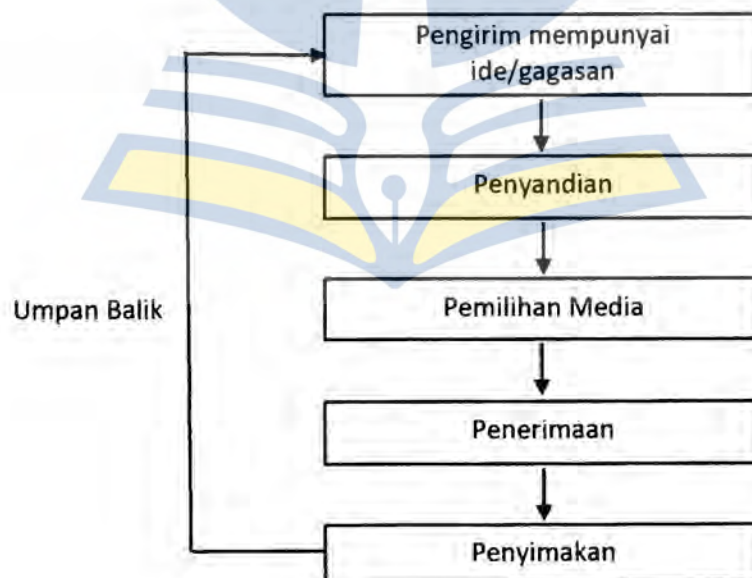
Komunikasi, adalah hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah (Rivai, 2008 : 427). Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, fakta, dan perasaan dari orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan-pesan (Denny, Richard 2007 : 165). Menurut Handoko (1984 : 272) komunikasi adalah “proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya. Dan perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain) untuk membuat sukses pertukaran informasi. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah proses dua arah dalam penyampaian informasi atau pesan-pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan dapat saling mengerti dan memahami. Arti komunikasi demikian penting dalam meneruskan informasi kepada orang lain sehingga dapat di terima dan dipahami.

Dengan adanya proses komunikasi yang baik dalam organisasi/ perusahaan maka akan ada proses penyampaian informasi baik dari atasan kepada bawahan. Tetapi proses komunikasi tidak hanya menyampaikan

informasi atau hanya agar orang lain juga bersedia menerima dan melakukan perbuatan atau kegiatan yang dikehendaki sehingga akan terjalin suasana yang harmonis kepada para bawahan mengetahui secara pasti keinginan atasan, dan apa yang harus dikerjakan kaitannya dengan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan yang telah ditetapkan. Seperti yang dikemukakan oleh Robbin (2004 : 146), bahwa “komunikasi memelihara motivasi dengan memberi penjelasan kepada bawahan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja”.

2. Proses Komunikasi

Komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi bila didukung unsur-unsur komunikasi, dan komunikasi memerlukan proses. Di mana proses komunikasi dilakukan melalui beberapa tahap. Lebih jelasnya proses komunikasi dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



Sumber : Hariandja (2007 : 297)

Gambar 2.1
Proses Komunikasi

Gambar 2.1 dapat dijelaskan tahap-tahap proses komunikasi. Tahap pertama adalah adanya suatu ide atau gagasan yang ingin disampaikan. Kemudian gagasan tersebut dinyatakan melalui suatu simbol seperti kata-kata, gerakan tubuh dan bentuk lain yang dapat ditangkap oleh penerima, yang disebut dengan penyajian. Selanjutnya memilih suatu media seperti tatap muka, surat, telepon, rapat, e-mail, dan lain-lain sebagai sarana untuk menyampaikan gagasan tersebut. Seterusnya orang lain akan menerima dan kemudian menyimak simbol-simbol pesan tersebut dan akhirnya si penerima memberi reaksi yang diwujudkan dalam bentuk umpan balik. Komunikasi berjalan baik, bila pesan yang disampaikan diterima dengan baik (Hariandja, 2007).

3. Fungsi Komunikasi

(Robbins, 2006) menyebutkan fungsi komunikasi seperti berikut.

- a. Kendali
Komunikasi bertindak dalam beberapa cara, dan setiap organisasi memiliki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.
- b. Motivasi
Komunikasi membantu perkembangan motivasi, dengan menjelelaskan kepada karyawan apa yang harus dikerjakan, dan yang dilakukan dengan baik untuk memperbaiki kinerja.
- c. Pengungkapan emosional
Interaksi sosial dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental dimana anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka.
- d. Informasi
Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan guna mengenai menilai pilihan-pilihan alternatif.

4. Bentuk-bentuk Komunikasi

Komunikasi sebagai hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah.

Ada empat arus komunikasi dalam suatu organisasi/perusahaan yaitu (Rivai, 2008) :

a. Komunikasi vertikal ke bawah

Komunikasi model ini dimana merupakan wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai informasi kepada bawahannya seperti perintah, instruksi kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja dan teguran. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan Robbin (2002 : 148) yang menjelaskan bahwa “komunikasi yang berlangsung dari tingkat tertentu dalam satu kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih rendah”.

b. Komunikasi vertikal ke atas

Komunikasi ke atas yaitu suatu penyampaian informasi yang mengalir atau berasal dari staf/bawahan kepada pimpinan/atasan. Komunikasi ini sangat penting bagi pimpinan/atasan untuk mengetahui bagaimana keadaan perusahaan dari sudut pandang bawahan. Suatu hal yang bukan mustahil walaupun kinerja organisasi/perusahaan baik, tetapi kondisi karyawan tidak nyaman. Hal inilah yang perlu diatasi seorang pemimpin melalui komunikasi dari bawah ke atas.

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi model ini berlangsung antara orang-orang pada level yang sama dalam sebuah perusahaan. Komunikasi ini cenderung mengarah pada “mengandai-andai” dari orang-orang seperusahaan tersebut. Artinya jika ada

kelompok karyawan misalnya, berkeinginan menaikkan gaji, maka keinginan itu hanyalah sebatas rencana saja. Weisbord (2003:100) membuat beberapa pernyataan sebagai pedoman untuk melihat komunikasi/tata hubungan yang mencakup “Penilaian terhadap kualitas komunikasi dan konflik, Penilaian terhadap komunikasi antar individu dan unit organisasi, dan Penilaian terhadap kualitas kerja sama dan saling ketergantungan”, yang diimplementasikan ke dalam :

- 1) Seberapa jauh saling ketergantungan, kualitas komunikasi dan arus konflik yang ada dalam organisasi. Ketergantungan, kualitas komunikasi dan arus konflik yang dapat ditekan akan memberikan lingkungan kerja yang kondusif untuk pencapaian target perusahaan.
- 2) Komunikasi antar individu dalam organisasi. Komunikasi yang terjadi antar individu dapat terjadi dalam bentuk komunikasi formal maupun informal yang dapat memudahkan individu dalam pelaksanaan pekerjaan dan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Seberapa jauh pegawai dapat bekerja sama, kualitas komunikasi dan banyak sedikitnya konflik yang timbul. Manajemen SDM dan pengelolaan konflik akan memudahkan efektivitas kerja karyawan.

d. Komunikasi diagonal

Komunikasi model ini berlangsung antara dua satuan kerja yang berbeda pada jenjang organisasi yang berbeda, tetapi pada organisasi yang sejenis.

5. Jenis-jenis Komunikasi

Jenis-jenis komunikasi menurut Sutrisna Dewi (2007) dapat dibedakan menjadi dua sebagai berikut.

- a. Komunikasi informal, adalah saluran komunikasi yang mengabaikan hierarki organisasi, tetapi ada pula manfaat saluran komunikasi informal yaitu untuk menyebarkan dan menerima pesan informal yang mengalir ke atas, ke bawah, dan ke samping.
- b. Komunikasi formal, adalah saluran komunikasi resmi yang mengikuti rantai komando dalam struktur organisasi. Komunikasi formal bisa terjadi secara vertical maupun horizontal. (hal. 23-25)

6. Faktor-faktor yang berkaitan dengan Komunikasi Karyawan yang Efektif.

(Robbins, 2006) mengemukakan menyebutkan delapan faktor yang berkaitan dengan komunikasi karyawan yang efektif di perusahaan seperti berikut :

- a. Pimpinan harus menyadari pentingnya komunikasi Faktor paling penting dalam suatu program komunikasi karyawan yang berhasil adalah kepemimpinan direktur utama. Ia harus berfalsafah dan berperilaku setia pada gagasan bahwa komunikasi dengan karyawan mutlak perlu untuk tercapainya tujuan organisasi.
- b. Para manajer memadankan tindakan dan ucapan Bila pesan implisit (tersirat) yang dikirim para manajer kontradiksi dengan pesan resmi sebagaimana disampaikan dalam komunikasi formal, manajer akan kehilangan kredibilitas dimata karyawan.
- c. Komitmen pada komunikasi dua arah Program yang tidak efektif di dominasi oleh komunikasi kebawah. Program yang sukses menyeimbangkan komunikasi kebawah dan keatas.
- d. Penekanan pada komunikasi tatap muka Komunikasi tatap muka terus terang dan terbuka dengan para karyawan menghadirkan para eksekutif sebagai seorang yang memahami kebutuhan dan keprihatinan para pekerja.
- e. Tanggung jawab bersama untuk komunikasi karyawan Semua manajer mempunyai tanggung jawab dalam memastikan bahwa para karyawan terinformasi, dengan implikasi perubahan menjadi lebih spesifik (khusus) ketika implikasi itu mengalir kebawah menyusun hierarki organisasi.
- f. Menangani berita buruk Organisasi dengan komunikasi karyawan yang efektif tidak akan takut menghadapi kabar buruk. Bila kabar buruk dilaporkan terus terang, tercapailah iklim dimana orang tidak takut berterus terang dan kabar baik akan memperoleh kredibilitas meningkat.

- g. Pesan dibentuk untuk audiensi yang dimaksudkan Berbagai macam orang dalam organisasi mempunyai kebutuhan informasi yang berbeda. Para karyawan itu beragam dalam jenis informasi yang mereka inginkan dan yang paling efektif bagi mereka untuk menerimanya.
- h. Perlakuan komunikasi sebagai suatu proses berkelanjutan Komunikasi karyawan sebagai suatu proses manajemen yang kritis, dilukiskan oleh lima kegiatan umum yang dilakukan perusahaan :
 - 1) Manajer menyampaikan dasar pemikiran yang melandasi keputusan.
 - 2) Ketepatan waktu itu vital, dimana fakta yang diberikan secepat fakta itu tersedia, ini mengurangi daya selentingan dan meningkatkan kredibilitas manajemen.
 - 3) Komunikasikan terus-menerus untuk mempertahankan agar informasi mengalir terusmenerus.
 - 4) Tautkan gambar besar dan gambar kecil efektif tidak terjadi sebelum para karyawan memahami bagaimana gambar besar itu mempengaruhi pekerjaan mereka.
 - 5) Jangan mendiktekan cara orang seharusnya merasakan derita itu.

7. Hambatan atau Penghalang Dalam Komunikasi

Menurut Robbins (2006), hambatan atau penghalang dalam komunikasi adalah sebagai berikut.

- a. Penyaring (*filtering*) yang mengacu pada pengirim yang memanipulasi informasi sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih menguntungkan di mata si penerima.
- b. Persepsi Selektif muncul karena penerima dalam proses komunikasi secara selektif melihat dan mendengar berdasarkan kebutuhan, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan karakteristik mereka.
- c. Defensi apabila orang merasa terancam mereka cenderung bereaksi dengan cara yang mengurangi kemampuan mereka untuk mencapai pemahaman timbale balik.
- d. Bahasa ditentukan oleh Usia, pendidikan dan latar belakang budaya merupakan variabel yang jelas mempengaruhi bahasa yang digunakan seseorang dan definisi yang dia berikan kepada kata-kata itu. (hal. 322-325)

E. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai “kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Hakikat pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”. Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD (LAN, 2003).

Dwiyanto (2009) mendefinisikan pelayanan publik dalam arti umum dan luas. Pelayanan publik adalah “pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara”. Dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa: “*Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, prasarana lingkungan dasar; sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah*”.

Pengertian atau definisi pelayanan publik yang dipakai dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dalam arti sempit. Dengan kata lain penyedia pelayanan publik yang dimaksudkan di sini adalah pemerintah, atau instansi pemerintah. Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi di samping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*). Oleh karena itu, untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, 2002:26-27).

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis,

efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Dari tahun ke tahun untuk membenahi pelayanan publik terus dilakukan. Pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik perlu diterangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu; kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, keadilan, dan ketetapan waktu. Prinsip pelayanan ini merupakan indikator untuk menilai baik tidaknya pelayanan aparatur terhadap publik. Menurut Islamy (2002) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut.

- a. Appropriateness, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

- b. *Accessibility*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- c. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandirian aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku. (hal. 4)

Menurut Parasuraman, dkk (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut.

- a. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*).
- b. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain :

pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang

membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah. Terlebih saat ini, di mana pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut.

Di Indonesia, upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Berdasarkan Kep MenPAN No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan tersebut adalah :

- a. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. *Tanggung jawab dari para petugas* pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. *Kecakapan para petugas* pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
- e. *Keramahan* hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- f. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- g. *Komunikasi* antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang

berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

- h. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- i. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- j. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- k. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- l. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.

- m. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- n. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

4. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Pelayanan Publik

Dalam bukunya Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (PKMP LAN 2009) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang cukup dominan dan paling menentukan keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan di berbagai instansi penyedia pelayanan publik adalah sebagai berikut.

a. Kepemimpinan

Dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan, faktor kepemimpinan tidak dapat disangkal lagi sebagai salah satu faktor dominan yang menentukan keberhasilannya. Hal ini disebabkan karena penyusunan dan penerapan standar pelayanan merupakan sebuah perubahan besar yang akan sangat mempengaruhi lingkungan internal dan eksternal organisasi pelayanan. Penyusunan dan penerapan standar pelayanan akan mengakibatkan timbulnya berbagai kondisi yang kurang menguntungkan untuk upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan. Namun juga pada saat yang sama penyusunan dan penerapan standar pelayanan akan

menghilangkan 'comfort zones' sebagian orang (baik pegawai ataupun pelanggan) yang sudah terbiasa dengan sistem pelayanan yang korup, berbelit-belit, dan tidak transparan. Sebagian dari orang-orang ini akan merasa terancam dan akan kehilangan 'kenyamanan' yang selama ini dinikmatinya. Untuk itu diperlukan sebuah kepemimpinan yang kuat dan berwibawa sehingga mampu memberikan dukungan pelaksanaan penyusunan dan penerapan standar pelayanan serta memfasilitasi berbagai perubahan yang terjadi secara kondusif.

b. Budaya Pelayanan

Adapun pengertian budaya pelayanan (*service culture*) adalah budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, yaitu terkait dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas di antaranya disiplin dalam melaksanakan tugas, berdedikasi dan bersemangat, bertindak adil dan tidak diskriminatif, teliti dan cermat, bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit, transparan dalam melaksanakan tugas dan mampu mengambil langkah yang kreatif dan inovatif serta tidak melakukan tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme. Upaya membangun budaya pelayanan pada hakekatnya adalah membangun pola pikir baru (*mindset*) yang sesuai dengan tata nilai budaya pelayanan publik, meningkatkan kualitas kerjasama, membangun sikap dan perilaku sesuai dengan tata nilai budaya kerja dan budaya organisasi.

c. Sumber Daya

Keberhasilan dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan publik perlu didukung dengan sumber daya, baik sumber daya manusia (SDM)

pelayanan maupun pembiayaan serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan Teknologi Informasi.

d. Kelembagaan

Lembaga atau kelembagaan, secara teoritis (North, 1990) adalah suatu *rule of the game* yang mengatur tindakan dan menentukan apakah suatu organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Dengan demikian, tata kelembagaan dapat menjadi pendorong (*enabling*) pencapaian keberhasilan dan sekaligus juga bila tidak tepat dalam menata maka dapat menjadi penghambat (*constraint*) pencapaian keberhasilan organisasi. Kelembagaan yang dimaksud mencakup pengaturan tentang distribusi kewenangan, tata organisasi yang mewadahi kewenangan yang ada, dan “harapan” terhadap perilaku yang diperankan. Oleh karena itu, penyusunan standar pelayanan publik harus memperhitungkan penataan kewenangan dan tata organisasi. Tata kewenangan dan organisasi di setiap instansi pemerintah dapat dikatakan sebagai infra struktur dari sistem manajemen pelayanan dan juga standar pelayanan publik.

e. Peraturan Perundangan Terkait

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, Pedoman dan tatalaksana pelayanan umum seharusnya menjadi acuan bagi instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai kebijakan yang menjadi pedoman dan tatalaksana pelayanan umum tersebut, telah beberapa kali mengalami penyempurnaan, terakhir melalui Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Adapun para peneliti yang telah melakukan studi terhadap keterkaitan konsep *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi dengan kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut.

Wahyuni dan Kistyanto (2013) mengkaji dan menganalisis Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Departemen Melalui Inovasi Jasa/Pelayanan. populasi penelitian adalah seluruh karyawan pada kantor departemen Service Management Jawa Timur PT Telkomsel sebanyak 30 karyawan. Uji analisis data menggunakan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan nilai *average variance extracted (AVE)* yang lebih besar dari 0,5. Sedangkan uji reliabilitas dinilai dari *composite reliability*, dan *cronbach alpha* yang lebih dari 0,7. Selanjutnya pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan *software Partial Least Square (PLS)*. *Knowledge collecting* memiliki skor rata-rata sebesar 4,24 menunjukkan bahwa aktifitas *knowledge collecting* dilaksanakan secara aktif. *knowledge donating* memiliki skor rata-rata sebesar 4,28 menunjukkan bahwa aktifitas *knowledge donating* dilakukan karyawan secara aktif. Berdasarkan pengujian hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa pengaruh *knowledge donating* dan *Knowledge collecting* terhadap inovasi jasa/pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aktifitas *knowledge sharing* yang dilakukan karyawan pada *Service Management* Jawa Timur

Department PT Telkomsel, Tbk dalam memberikan pengetahuan dan / atau informasi dilaksanakan secara aktif.

Suryatna (2015) mengkaji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan UPTD wilayah Soreang Kabupaten Bandung, dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode eksplanatory survey. Penelitian dilakukan menggunakan analisis kuantitatif melalui penggunaan metode analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, disiplin kerja (x) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (y) sebesar 73,98 %.

Susilawati (2013) dalam penelitiannya mengkaji dan menganalisis tentang pengaruh motivasi dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cirebon dengan teknik analisis data menggunakan metode kuantitatif dengan alat uji statistik (analisis regresi berganda) yaitu memprediksi seberapa besar pengaruh yang dialami variabel terikat jika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. adapun hasil analisis dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 25,65 %.

Mansur (2008) dalam tesis nya melakukan penelitian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe dengan responden sebanyak 80 orang, teknik analisa menggunakan metode *spearmanrho* yaitu organisasi terhadap kualitas pelayanan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan, kemampuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan, penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sancoko (2010) dalam penelitiannya mengkaji dan menganalisis Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Pengukuran persepsi kualitas pelayanan dilakukan menggunakan instrumen *SERVQUAL* terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang dimiliki (Zeithaml, Parasuraman dan Berry. 1990). kuesioner dengan menggunakan metode sampling insidental terhadap 148 responden. Analisis *nonparametric* menggunakan uji *rank spearmens* dengan SPSS. Hipotesis kerja yang menyatakan pemberian remunerasi akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat. Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan pemberlakuan remunerasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai KPPN Jakarta I yang dirasakan pelanggan.

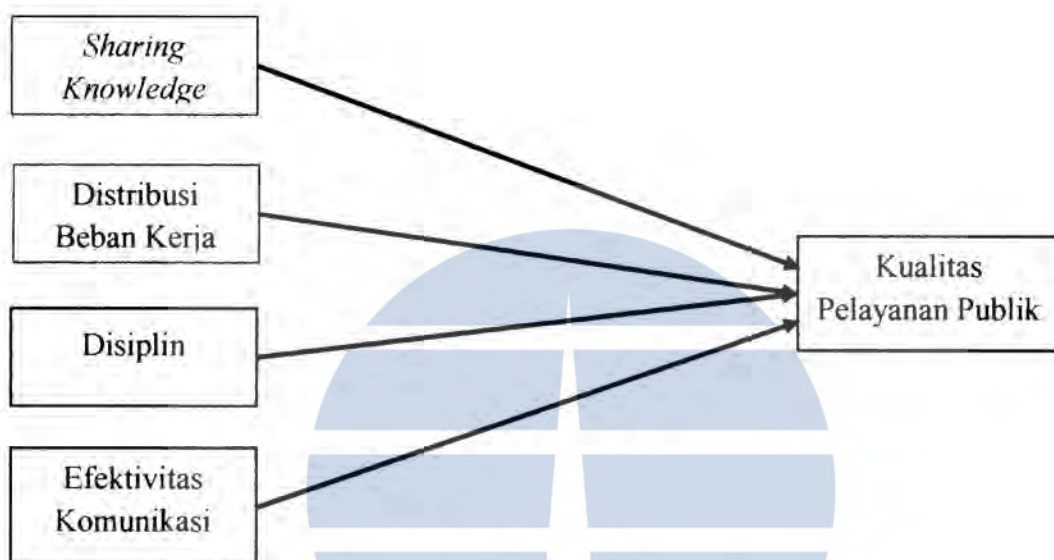
Tabel 2.1
Hasil penelitian terdahulu yang relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Rista Ramadhan Tri Wahyuni dan Anang Kistyanto (2013)	Pengaruh berbagi pengetahuan terhadap kinerja departemen melalui inovasi jasa/pelayanan	Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	<i>knowledge donating</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi jasa/pelayanan, <i>knowledge collecting</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi jasa/pelayanan.
2.	Lilis Dian Prihatini (2007)	Analisis hubungan beban kerja dengan stress kerja perawat ditiap ruang inap RSUD Sidikalang	Analisis analitik product moment pearson dan	Hasil penelitian adanya hubungan kuat antara beban kerja dengan stress kerja perawat ditiap ruang rawat inap RSUD Sidikalang
3.	Suryatna (2015)	Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan UPTD wilayah Soreang Kabupaten Bandung	Path analysis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, disiplin kerja (x) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y)

4.	Arischa Octarina (2013)	Pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas kebudayaan pariwisata pemuda dan olahraga kabupaten sarolangun	Analisis regresi linear berganda	etos kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara disiplin kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai
5.	Eka Susilawati (2013)	pengaruh motivasi dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cirebon	Analisis regresi linear berganda	pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 25,65 %
6.	Dyah Ayu Sekarningtyas (2010)	Analisis pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional Terhadap kinerja karyawan (studi pada dinas perhubungan, komunikasi dan informatika kabupaten pemalang).	Analisis regresi linear berganda	komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
7.	Mansur (2008)	faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe	Metode <i>spearman rho</i>	organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
8.	Bambang Sancoko (2010)	Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Analisis <i>nonparametric</i> menggunakan uji <i>rank spearman</i>	pemberlakuan remunerasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai KPPN Jakarta I yang dirasakan pelanggan

G. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan telaah pustaka dan hipotesis yang dikembangkan di atas maka sebuah model konseptual atau kerangka pikir teoritis dapat dikembangkan seperti yang disajikan dalam diagram berikut.



Gambar : 2.2
Kerangka Pikir Penelitian

H. Hipotesis

Sesuai dengan perumusan masalah dan tinjauan pustaka maka dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut :

1. *Knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat.
2. Distribusi beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat.

3. Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat.
4. Efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat.

I. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono, 2002). Berdasarkan telaah pustaka dan perumusan hipotesis, maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (Independen). Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebasnya adalah *sharing knowledge* (X1), distribusi beban kerja (X2), disiplin (X3) dan efektifitas komunikasi (X4).
2. Variabel Terikat (Dependen). Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan publik (Y)

J. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel di ukur sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran

tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Knowledge Sharing	sebagai sebuah proses yang mana individu individu yang terlibat saling bertukar <i>knowledge</i> dalam bentuk tacit dan eksplisit yang digunakan untuk menciptakan <i>knowledge</i> baru. (Hooff & Hendrix, 2004)	1. Faktor individual	1. Memiliki pengetahuan di bidang tertentu. 2. Bersedia untuk membagikan pengetahuan kepada rekan kerja. 3. Tidak kesulitan untuk menerima dan beradaptasi.
		2. Faktor organisasi	4. Saling mendukung untuk meningkatkan kemampuan. 5. Membutuhkan forum resmi untuk saling bertukar pengetahuan. 6. Menyediakan forum untuk saling bertukar informasi dan menyebarkan pengetahuan.
		3. Faktor teknologi	7. Dukungan teknologi untuk membagi pengetahuan. 8. Mendapatkan pengetahuan baru dan mengembangkannya. 9. Berusaha untuk menambah pengetahuan.

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Distribusi Beban Kerja	Beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya. (Suma'mur, 2009)	1. Target yang ingin dicapai	1. Jumlah pegawai untuk menangani pekerjaan. 2. Target yang harus pegawai capai. 3. Pimpinan memberikan kepercayaan kepada pegawai tugas mendesak.
		2. Kondisi pekerjaan	4. Waktu menyelesaikan pekerjaan. 5. Mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya. 6. Terampil dan mampu menyelesaikan pekerjaan.
		3. Standar pekerjaan	7. Senang dan menikmati pekerjaan. 8. Beban kerja sudah sesuai dengan standar. 9. Meskipun banyak pekerjaan, merasa tidak bosan.
		4. Penggunaan waktu kerja	10. Jam istirahat untuk mengerjakan pekerjaan. 11. Saat-saat tertentu menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan. 12. Meninggalkan kantor waktu kerja

			telah selesai meski pekerjaan belum selesai.
--	--	--	--

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Disiplin	Sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. (Hodges, 1990), (Handoko: 2001; 208)	1. Kehadiran	1. Absensi kehadiran penting dalam penegakan disiplin. 2. Berada di kantor pada saat jam bekerja. 3. Hadir tepat waktu dan pulang sesuai ketentuan.
		2. Ketaatan	4. Bersedia dikenakan sanksi sesuai peraturan. 5. Memberikan hukuman / sanksi / punishment akan pelanggaran. 6. Setia dan taat terhadap keputusan yang diambil pimpinan.
		3. Ketepatan waktu	7. Tepat waktu didalam menyelesaikan tugas. 8. Melaksanakan tugas-tugas dengan tanggung jawab. 9. Teliti dan cermat dalam menyelesaikan pekerjaan
		4. Perilaku	10. Mengenakan tanda pengenal. 11. Memperhatikan dan menggunakan peralatan dengan baik.

			12. Pekerjaan yang baik membuat saya terinspirasi untuk rajin.
--	--	--	--

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Efektifitas Komunikasi	<p>pertukaran pesan secara verbal dan non verbal dari pengirim ke penerima pesan yang bertujuan untuk mengubah tingkah laku.</p> <p>(Gunawati, dkk, 2006)</p>	1. Komunikasi ke atas	<p>1. Mengadukan kesulitan dalam pekerjaan kepada atasan.</p> <p>2. Menyampaikan aspirasi dan saran yang relevan kepada atasan.</p> <p>3. Rutin memberitahukan mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung</p>
		2. Komunikasi ke bawah	<p>4. Komunikasi pimpinan dengan bawahan terjalin baik.</p> <p>5. Atasan mengkomunikasikan dengan bawahan berhubungan dengan usaha pencapaian tugas.</p> <p>6. Memberikan arahan dan perintah kepada bawahan.</p>
		3. Komunikasi horizontal	<p>7. Hubungan kerja dengan sesama rekan kerja berjalan baik.</p> <p>8. Selalu berkomunikasi</p>

			<p>dengan teman untuk menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>9. Berdiskusi dengan rekan yang lain untuk memecahkan masalah.</p>
		4. Komunikasi diagonal	<p>10. Pemanggilan oleh atasan dimanfaatkan sebagai informasi yang efektif.</p> <p>11. Memanfaatkan waktu santai untuk saling berdiskusi dan berkomunikasi.</p> <p>12. Pengumuman pada papan pengumuman berfungsi dengan baik.</p>

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan Publik	<p>suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.</p> <p>(Zeithaml-Parasuraman-</p>	<p>1. <i>Tangibles</i> (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran).</p>	<p>1. Fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai.</p> <p>2. Sistem sarana teknologi yang sudah baik</p>
		<p>2. <i>Reliability</i> (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).</p>	<p>3. Pelayanan yang baik dan tepat waktu tanpa kesalahan.</p> <p>4. Kemudahan mengakses berbagai informasi.</p>

Berry, 1990)	3. <i>Responsiveness</i> (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap).	5. Pelayanan yang cepat, akurat dan tepat waktu. 6. Mudah berkomunikasi dan mudah dihubungi.
	4. <i>Assurance</i> (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai).	7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan, keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan. 8. Memiliki etika dan sopan santun dalam menghadapi keluhan.
	5. <i>Emphaty</i> (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).	9. bersikap ramah., memberi perhatian memberikan kenyamanan. 10. memiliki kesungguhan dan memahami dalam mendengarkan keluhan dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup, Tempat dan Obyek Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan publik atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/*stakeholder* yang dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Dalam kajian kali ini kita akan meneliti hal-hal pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik ditinjau dari sisi *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah.

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kelompok atau kumpulan individu-individu atau obyek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dari ciri-ciri yang telah

ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan ciri-ciri tersebut populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper dan Emory, 1995). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah yang berjumlah 41 orang.

2. Sampel Penelitian

Arikunto (2006) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam suatu penelitian, keterbatasan waktu maupun keterbatasan biaya sering kali membuat peneliti melakukan penarikan sampel, tidak terkecuali penelitian yang akan peneliti lakukan ini. Dalam penjelasan tentang sampel ini, peneliti juga menggunakan konsep unit analisis dan unit observasi. Prasetyo dan Jannah (2005) menyebutkan bahwa dalam kasus tertentu unit analisis dan unit observasi dapat disamakan. Begitu pula dengan penelitian yang peneliti lakukan yang menyamakan unit analisis dan unit observasi, yaitu pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Dengan menggunakan penelitian sampel, maka peneliti harus menentukan terlebih dahulu besaran sampel yang akan diambil dalam penelitian ini. Penentuan besaran sampel tersebut dilakukan agar sampel yang diambil proporsional atau sebanding dengan jumlah populasi yang ada. Dalam penelitian ini, besaran sampel adalah seluruh pegawai tetap yang berjumlah 41 orang pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah.

C. Teknik dan Sumber Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut datanya, data dalam penelitian ini ada dua yaitu :

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dan diteliti pertama kali oleh peneliti dari sumber utama pada lokasi penelitian yaitu dari hasil kuisisioner mengenai *sharing knowledge*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi dan kualitas pelayanan publik.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti melainkan dari pengumpulan data yang sudah ada pada organisasi, seperti dokumen-dokumen, buku-buku atau literatur, data ini diambil dan dikumpulkan yang ada hubungan dengan penelitian.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data primer dari responden dilakukan dengan cara mengumpulkan data pokok (data primer) dari suatu sampel dengan menggunakan instrumen kuisisioner dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Kuisisioner ini didistribusikan secara langsung kepada responden yaitu pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Setiap paket kuisisioner terdiri dari dua bagian yang harus dijawab oleh responden dengan mengikuti petunjuk yang terdapat didalam setiap bagian. Bagian pertama berisi mengenai data demografi responden. Bagian kedua adalah pernyataan yang berhubungan dengan *sharing knowledge*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas

komunikasi dan kualitas layanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Pernyataan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan skala likert dalam interval 1-5. untuk kategori pernyataan dengan jawaban 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = tidak setuju, 3 = Tidak Pasti, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Peneliti mengantar secara langsung kuesioner kepada masing-masing responden dan mengambil kembali secara langsung juga saat kuesioner telah terisi.
- b. Peneliti menyampaikan keterangan tertulis dalam kuesioner bahwa responden tidak perlu memberikan identitas.
- c. Peneliti menjelaskan dan memberikan jaminan kerahasiaan atas jawaban yang diberikan responden.

Peneliti memberi tanggal batas akhir pengumpulan pada setiap kuesioner dengan maksud agar responden dapat segera mengisi kuesioner tersebut. Dengan demikian peneliti mengambil kembali kuesioner yang telah terisi pada tanggal yang dijanjikan oleh responden

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen dalam kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruk (*construct validity*), karena validitas konstruk memiliki pendekatan yang cukup objektif dan sederhana. Selain itu validitas konstruk juga cukup banyak digunakan dalam penelitian sosial. Pada pengujian validitas ini menggunakan analisis korelasional untuk mendapatkan validitas konstruk yaitu, dengan mengkorelasikan skor tiap-tiap item pernyataan dengan skor total seluruh pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang akan disebar pada responden telah menggunakan kalimat pernyataan yang mudah dipahami. Hal ini dilihat dari uji reliabilitas dan uji validitas, apakah sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan atau tidak.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *coefficient cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* merupakan teknik pengujian konsistensi reliabilitas antar item yang paling populer dan menunjukkan indeks konsistensi reliabilitas yang cukup sempurna, semakin tinggi koefisien alpha, berarti semakin baik pengukuran suatu instrumen (Sekaran, 2000:206). Dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[(V_t - \sum V_i) / V_t \right]$$

F. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik yang digunakan untuk menguji layak atau tidaknya model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian yang meliputi :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji kenormalan distribusi variabel dependen (*criterion*) dan variabel independen (*predictor*) apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data pada penelitian dilakukan dengan menggunakan grafik normal probability plot dan uji kolmogorof smirnof dengan melihat kecenderungan sebaran data terhadap garis regresi. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal. Jika distribusi data yang diuji normal maka sebaran titik-titiknya akan mengikuti (berada di sekitar) garis diagonal tersebut. Bila ada titik-titik yang terpencil cukup jauh dari garis diagonal, maka distribusi data tersebut tidak normal dan juga bila nilai *Asymp.sig* > 0,05, maka nilai residual terstandarisasi dan dapat dikatakan menyebar normal. Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas dan tidak, sebagai berikut :

1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam *range* variabel independen tertentu. Pengujian linieritas ini untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linier atau tidak yang digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antar dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai dengan hasil observasi yang ada. Asumsi linieritas terpenuhi jika plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu (acak). Model dikatakan linier jika t test untuk variabel $Z1 < t$ tabel, $\text{Sig. } Z1 \geq \alpha$ dan t test untuk variabel $Z2 < t$ tabel, $\text{Sig. } Z2 \leq \alpha$.

3. Uji Multikolinieritas

Asumsi dasar model regresi linier klasik adalah tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel-variabel bebas yang termasuk dalam model. Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, adalah dengan melihat nilai variance inflation factor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinieritas. Selain menggunakan nilai VIF, dapat pula dilihat besarnya nilai koefisien korelasi antar variabel bebasnya. Model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dalam penelitian adalah dengan mencermati :

- 1) Nilai R^2 (koefisien determinan) yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,9) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas.
- 3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

4. Uji Heteroskedastisitas

Cara termudah untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedasitas ialah dengan metode grafik SPSS. Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Adanya heteroskedastisitas berarti adanya varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan) antara variabel-variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik tertentu, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y - \text{Prediksi} - Y$ sesungguhnya) yang disebut *distudentized*.

Dengan menggunakan metode ini, gejala heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolute residunya (e), jika nilai probabilitasnya ($Asym. Sig$) > nilai alpha (0,05), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas atau t hitung $\leq t$ tabel pada alpha 0.05. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas

G. Teknik Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasinya yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk analisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti.

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, perumusan hipotesis, dan jenis data yang dikumpulkan maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu (1) analisis deskriptif dan (2) analisis inferensial yaitu analisis regresi linier berganda (*Multiple Linear Regression*).

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis masalah untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh knowledge sharing, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk memberikan analisis deskriptif maka diperlukan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah mengelompokkan atau membuat klasifikasi untuk semua variabel penelitian. Untuk mengetahui *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terhadap

kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan jawaban responden.

2. Analisis Inferensial

Sering disebut dengan statistik induktif atau probabilitas yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiono, 2006). Metode ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Analisis regresi linier berganda dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Yaitu dengan melakukan pengolahan data dengan menggunakan rumus:

a. Analisa Regresi Linier Berganda

Yaitu untuk mengukur seberapa jauh pengaruh *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik, dengan menggunakan analisa regresi linier berganda, aplikasi SPSS 21.00. Persamaan regresi berganda menurut Sugiyono (2007) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan publik

α = Konstanta

$\beta_1 X_1$ = Koefisien regresi *Knowledge sharing*

$\beta_2 X_2$ = Koefisien regresi Distribusi beban kerja

$\beta_3 X_3$ = Koefisien regresi Disiplin

$\beta_4 X_4$ = Koefisien regresi Efektifitas komunikasi

ε = error

b. Uji T –test

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat dengan menggunakan analisa regresi berganda, Untuk menguji signifikansi variabel bebas secara parsial mempengaruhi terhadap variabel terikat digunakan uji t (t test), dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.00.

Rumus tersebut digunakan untuk:

- 1) Melihat pengaruh *sharing knowledge* terhadap kualitas pelayanan publik, bentuk persamaannya adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan publik

α = Konstanta ,

$\beta_1 X_1$ = Koefisien regresi *sharing knowledge*,

ε = error

- 2) Melihat pengaruh distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik, bentuk persamaannya adalah

$$Y_1 = \alpha + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan publik

α = Konstanta

$\beta_2 X_2$ = Koefisien regresi distribusi beban kerja

ε = error

- 3) Melihat pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik, bentuk persamaannya adalah

$$Y_1 = \alpha + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan publik

α = Konstanta

$\beta_3 X_3$ = Koefisien regresi disiplin

ε = error

- 4) Melihat pengaruh efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik, bentuk persamaannya adalah

$$Y = \alpha + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan publik

α = Konstanta

$\beta_4 X_4$ = Koefisien regresi efektifitas komunikasi

ε = error

Langkah-langkah uji hipotesis

$H_0 : t_s < 0$: menunjukkan tidak terdapat pengaruh parsial

$H_1 : t_s > 0$: menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial

Kriteria Keputusannya adalah :

- 1) Jika t hitung $>$ t table, dan $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika t hitung $<$ t table, dan $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 3) Taraf signifikan = 5 %

4) Derajat kebebasan (df) = n - 3

c. Uji F

Uji F digunakan untuk menentukan apakah secara simultan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik atau apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/N-k}$$

Dimana :

- R² = koefisien determinasi
- N = Banyaknya sampel (observasi)
- K = Banyaknya parameter/koefisien regresi plus konstanta

Kriteria Pengujian :

- 1) Apabila nilai F hitung < F tabel, maka H₀ diterima. Artinya semua koefisien regresi secara bersama-sama tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%
- 2) Apabila nilai F hitung > F tabel, maka H₀ ditolak. Artinya semua koefisien regresi secara bersama-sama signifikan pada taraf signifikansi 5%.

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Kotawaringin Barat yang beralamat di jalan Sutan Syahrir No. 28 Pangkalan Bun yang memiliki sejumlah 41 orang pegawai dengan melaksanakan visi dan misi sebagai berikut:

Visi :

Terwujudnya Tenaga Kerja dan masyarakat Transmigrasi yang produktif, kompetitif dalam rangka perluasan kesempatan kerja dan kesejahteraan masyarakat.

Misi :

1. Meningkatkan ketrampilan dan produktivitas tenaga kerja.
2. Mendorong perluasan kesempatan kerja dan meningkatkan penempatan tenaga kerja.
3. Meningkatkan kualitas hubungan industrial yang harmonis dan dinamis serta adanya ketenangan berusaha bagi pengusaha dan peningkatan kesejahteraan bagi pekerja.
4. Mewujudkan Jaminan Kepastian Hukum di bidang ketenagakerjaan.
5. Mengembangkan potensi sumber daya kawasan dan memfasilitasi perpindahan penduduk untuk memenuhi kebutuhan pengembangan desa potensial yang berwawasan lingkungan.

1. Perumusan kebijakan teknis bidang tenaga kerja dan transmigrasi.
2. Penyelenggaraan kebijaksanaan ketenagakerjaan bidang penempatan dan perluasan kerja, bidang pelatihan dan produktivitas, bidang hubungan industrial dan syarat kerja, bidang pengawasan keselamatan dan kesehatan kerja serta norma ketenagakerjaan.
3. Merumuskan pelaksanaan kebijaksanaan pemberian ijin dan atas rekomendasi pada pengarah tenaga kerja ke luar negeri, peraturan perusahaan, lembaga serikat pekerja maupun organisasi serikat pekerja dan asosiasi pengusaha.
4. Pembinaan Jaminan Sosial tenaga kerja, pembinaan pendidikan tenaga kerja yang produktif dan kompetitif.
5. Pembinaan bursa kerja yang kondusif hingga pertambahan angkatan kerja dapat diserap pada lowongan kerja yang tersedia di berbagai sektor ekonomi.
6. Pembinaan, koordinasi dan pengendalian, penyiapan pemukiman transmigrasi.
7. Pembinaan, koordinasi dan kerjasama SDM transmigrasi.
8. Pembinaan, koordinasi dan pengembangan masyarakat kawasan transmigrasi.
9. Pembinaan, pelayanan, pengawasan, pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan tenaga kerja dan transmigrasi.

C. Hasil Penelitian

Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat, penulis meneliti hasil kuesioner berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan masa kerja responden. Pengelompokan data sampel tersebut diperlukan untuk melihat gambaran umum mengenai responden yang merupakan pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat.

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Data ini untuk mengetahui proporsi jenis kelamin responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki – laki	29	70
2.	Perempuan	12	30
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer 2016, diolah

Berdasarkan tabel 4.1 merepresentasikan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki – laki sebanyak 70 % dan sisa nya berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 %. Dengan demikian mayoritas pegawai yang bekerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Kotawaringin Barat berjenis kelamin laki – laki. Robbins (2001) menyatakan bahwa tempat terbaik untuk memulai adalah dengan

pengakuan bahwa terdapat beberapa perbedaan penting antara pria dan wanita yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Salah satu masalah yang nampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak prasekolah, adalah pilihan atas jadwal kerja.

2. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Karakteristik responden berikutnya adalah berdasarkan tingkat pendidikan. Data ini diperlukan untuk mengetahui tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	S2	1	2,5
2.	S1/D4	20	48,7
3.	SARJANA MUDA/ D3	2	4,8
4.	SLTA	16	39
5.	SLTP	1	2,5
6.	SD	1	2,5
	Jumlah	41	100

Sumber : Data primer 2016, diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui tingkat pendidikan dari responden bahwa tingkat pendidikan master (S2) sebanyak 2,5 %, sarjana (S1) sebanyak 48,7 %, sarjaana muda (D3) sebanyak 4,8 %, SMA sebanyak 39 %, SLTP sebanyak 2,5 %, Sekolah Dasar (SD) sebanyak 2,5 %. Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah Sarjana (S1) sebanyak 48,7 % dan SMA

sebanyak 39 % pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat.

3. Deskripsi responden berdasarkan masa kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja, hal ini penting untuk mengetahui masa kerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat yang dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Klasifikasi responden berdasarkan masa kerja

No	Masa Kerja (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	0 – 10	8	20
2.	11 – 20	5	12
3.	≥ 21	28	68
Jumlah		41	100

Sumber : Data primer 2016, diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan masa kerja 0 – 10 tahun sebanyak 20 %, masa kerja 11 – 20 tahun sebanyak 12 % dan masa kerja lebih besar dari 20 tahun (≥ 20 tahun) sebanyak 68 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terdapat pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat di dominasi oleh pegawai yang telah bekerja lebih dari 20 tahun (≥ 20 tahun) sebanyak 68%.

Menurut Robbins (2006) masa kerja seseorang menunjukkan tingkat senioritas. Di mana tingkat senioritas tersebut merupakan ekspresi terhadap pengalaman kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian responden berpengalaman dalam bekerja. Masa kerja tidak hanya

menunjukkan waktu tetapi juga soal perolehan tambahan pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan. Semakin lama pegawai bekerja maka akan semakin berpengalaman orang tersebut dalam bekerja.

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Melalui uji validitas instrumen ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada instrumen yang gugur. Instrumen dinyatakan tidak gugur karena nilai $t_{hitung} > t_{table}$. Untuk lebih jelasnya validitas instrumen penelitian dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Butir Soal	Jumlah Butir Gugur	Nomor Butir Gugur	Jumlah Butir Valid
<i>Knowledge Sharing</i>	9	0	0	9
Distribusi Beban Kerja	12	0	0	12
Disiplin	12	0	0	12
Efektifitas Komunikasi	12	0	0	12
Kualitas Pelayanan Publik	10	0	0	10

Sumber : Data primer 2016, diolah

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa untuk angket *knowledge sharing* ada 9 item pernyataan yang valid dan tidak ada yang gugur, distribusi beban kerja ada 12 item pernyataan yang valid dan tidak ada yang gugur, disiplin ada 12 item pernyataan yang valid dan tidak ada yang gugur, efektifitas komunikasi ada 12 item

pernyataan yang valid dan tidak ada yang gugur, dan untuk kualitas pelayanan publik ada 10 item pernyataan yang valid dan tidak ada yang gugur. Setelah uji validitas instrument dilakukan dan tidak didapatkan item pernyataan yang gugur atau tidak valid maka semua instrumen dapat digunakan untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Dari data yang dihasilkan melalui pengukuran uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21.0 dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) pada masing-masing instrumen dapat dilihat pada ringkasan hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Table. 4.5
Hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan Program SPSS 21.0

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	41	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Output SPSS 21,0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	55

Sumber : Output SPSS 21,0

Dari tabel 4.5 diperoleh statistik reliabilitas di atas di peroleh nilai koefisien *Alpha* $0.892 > 0.700$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument reliabel.

E. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis pengaruh simultan dan parsial terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk melihat kelayakan atau persyaratan suatu model regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, uji persyaratan analisis data merupakan suatu syarat yang harus dipenuhi agar analisis regresi dapat dilakukan, baik untuk kepentingan prediksi maupun untuk pengujian hipotesis. Syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi berganda yaitu Uji Normalitas, Uji linieritas, Uji Multikolonieritas, dan Uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik adalah sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Dalam melakukan analisis regresi linier berganda, yang pertama kali harus dilakukan adalah melakukan uji normalitas dengan menggunakan perhitungan aplikasi SPSS 21.00. Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Suatu regresi apabila didapatkan residual yang tidak tersebar secara normal, maka akan menghasilkan regresi yang tidak baik, tidak konsisten dan tidak efisien. Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Pada pengujian normalitas ini dilakukan dengan metode grafik atau kurva dan metode Kolmogorov-Smirnov Test. Uji normalitas dengan grafik atau kurva dilakukan dengan melihat normal P-P Plot yang membandingkan antara kemungkinan kumulatif dari pengamatan (*observed cumulative probability*) dengan kemungkinan pengamatan yang diharapkan (*expected cumulative probability*). Hal ini

dilakukan dengan melihat perilaku titik-titik yang tersebar, apabila titik-titik menyebar secara normal mengikuti arah garis diagonal atau sepanjang garis diagonal dan tidak ada penyebaran yang ekstrim, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi mengikuti atau telah memenuhi asumsi normalitas.

Disamping uji normalitas dengan kurva, juga dilakukan uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov Test. Caranya dengan membandingkan nilai penyimpangan maksimum hasil perhitungan variabel dan Asymp. Sig. (2-tailed) pada $\alpha = 0,05$. Apabila nilai Absolute < nilai tabel Kolmogorov-Smirnov dan harga Asymp. Sig. (2-tailed) > nilai α maka disimpulkan data variabel berasal dari data yang berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai nilai Absolute > nilai tabel Kolmogorov-Smirnov dan harga Asymp. Sig. (2-tailed) < nilai α maka disimpulkan data variabel berasal dari data yang berdistribusi tidak normal. Pengujian normalitas dengan grafik atau kurva dan metode Kolmogorov-Smirnov Test dibantu dengan menggunakan aplikasi program SPSS V 21.00 sebagai berikut :

a. Analisis Tabel Model Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan memiliki residual yang terdistribusi secara normal yang dilakukan dengan menggunakan metode uji kolmogorof smirnof, yang akan dijelaskan pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
		knowledge sharing	Distribusi beban kerja	disiplin	Efektifitas komunikasi	Kualitas pelayanan public
N		41	41	41	41	41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37.0000	43.1463	48.7073	49.1951	39.5122
	Std. Deviation	2.48998	5.14568	4.66500	3.55119	5.06518
Most Extreme Differences	Absolute	.138	.128	.209	.122	.146
	Positive	.138	.088	.116	.095	.115
	Negative	-.113	-.128	-.209	-.122	-.146
Kolmogorov-Smirnov Z		.882	.823	1.350	.781	.938
Asymp. Sig. (2-tailed)		.418	.508	.052	.576	.343

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

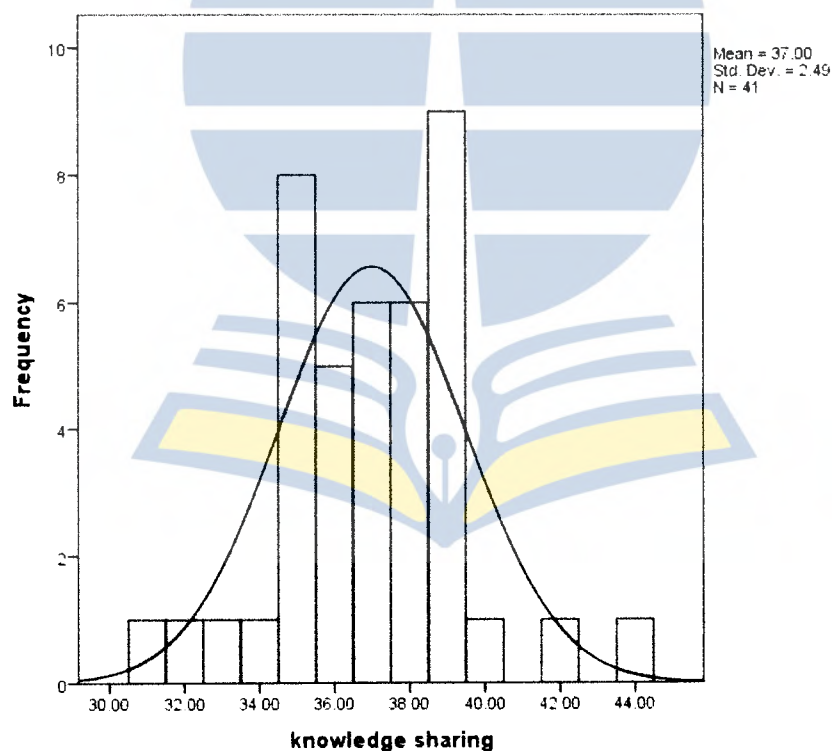
Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil pengujian normalitas bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel (X1) knowledge sharing sebesar 0,418, variabel (X2) distribusi beban kerja sebesar 0,508, variabel (X3) disiplin sebesar 0,052, variabel (X4) efektifitas komunikasi sebesar 0,576, dan variabel (Y) Kualitas pelayanan publik sebesar 0,343, apabila dibandingkan dengan nilai α yang disyaratkan = 0,05, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) semua variabel > 0,05 dengan N : 41. Kemudian nilai absolute knowledge sharing sebesar 0,138, nilai absolute distribusi beban kerja sebesar 0,128, nilai absolute disiplin sebesar 0,209, nilai absolute efektifitas komunikasi sebesar 0,122,

dan nilai absolute kualitas pelayanan publik sebesar 0,146, apabila dibandingkan dengan tabel Kolmogorov-Smirnov : 0,210 dengan nilai α yang disyaratkan = 0,05 diketahui bahwa nilai absolute semua variabel < tabel Kolmogorov-Smirnov. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah telah berdistribusi dengan normal sehingga uji normalitas terpenuhi dan dapat dilakukan analisa lebih lanjut.

b. Analisis Kurva

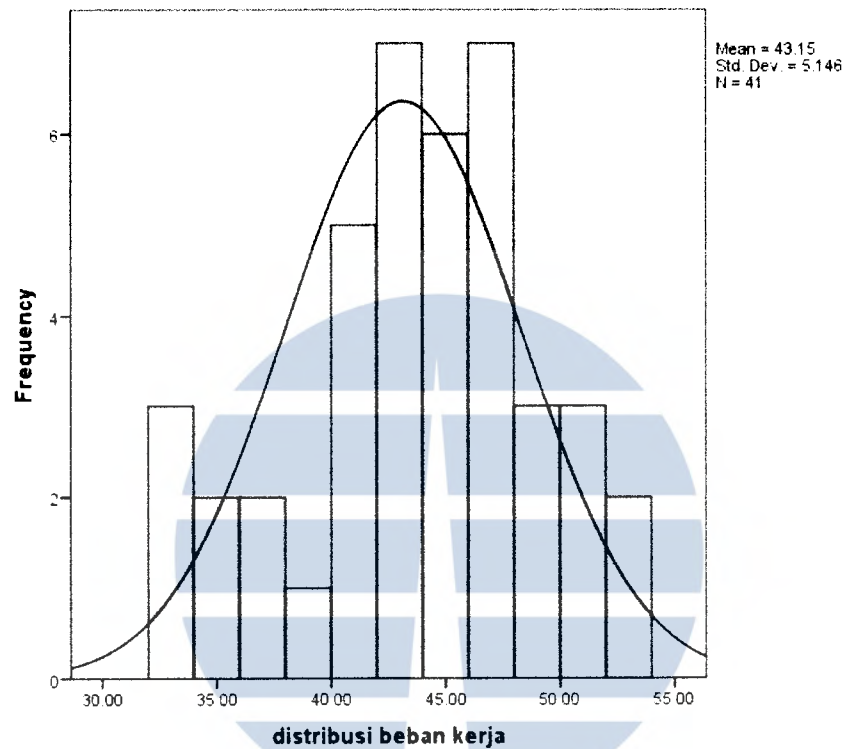
Selain menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas dapat juga dianalisis menggunakan analisis kurva histogram dari masing masing variabel yang akan di jabarkan pada gambar berikut ini :



Gambar 4.2
Histogram normalitas *knowledge sharing*
 Sumber : Output SPSS 21,0

Secara visual dari gambar grafik histogram 4.2 tampak bahwa histogram normalitas variabel *knowledge sharing* residual terdistribusi secara

normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Hal ini menunjukkan data variabel *knowledge sharing* bahwa residual terdistribusi secara normal.

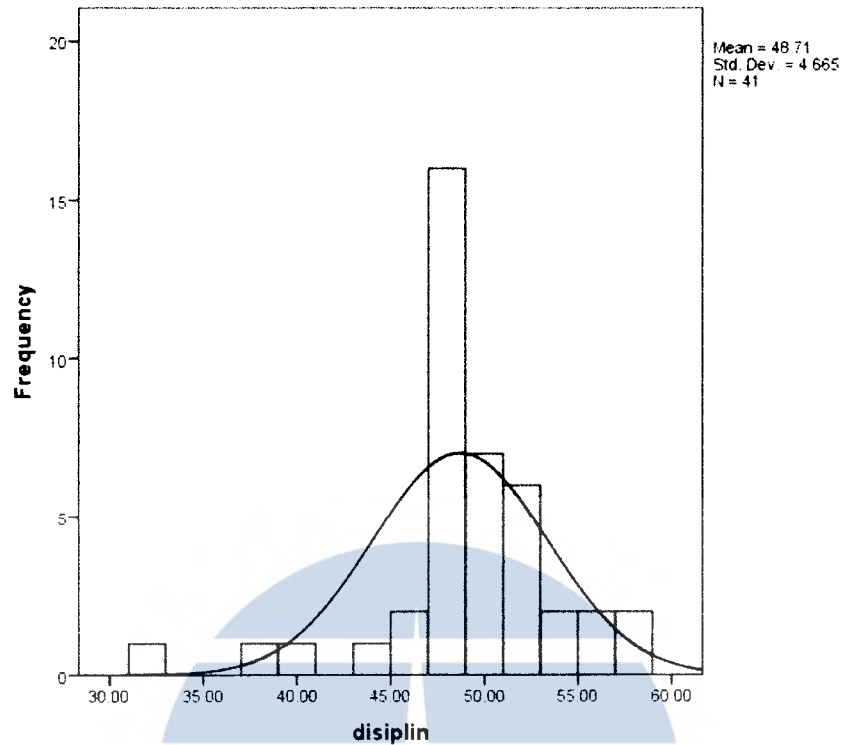


Gambar : 4.3

Histogram normalitas distribusi beban kerja

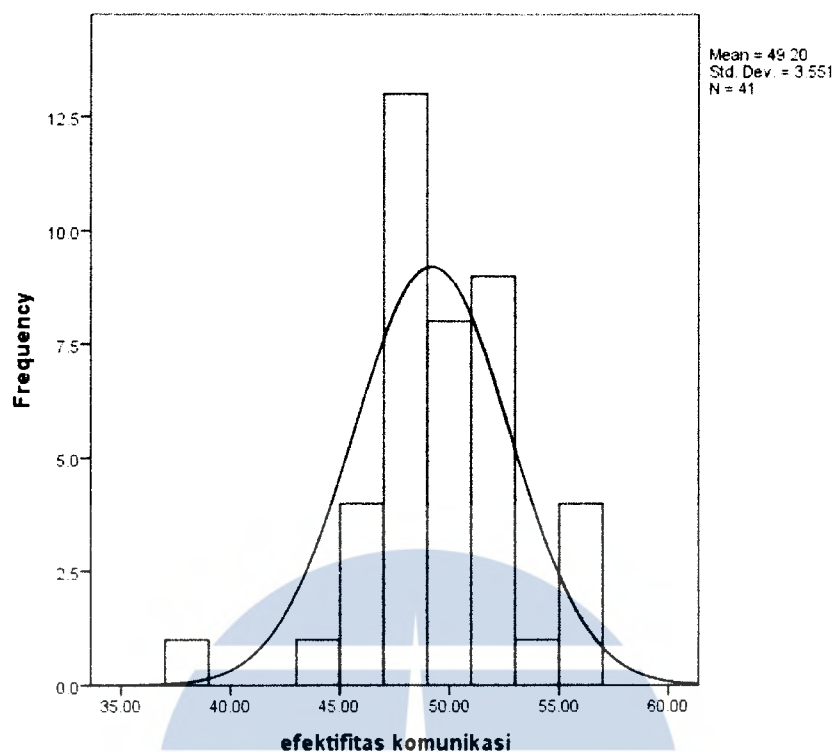
Sumber : Output SPSS 21,0

Secara visual dari gambar grafik histogram 4.3 tampak bahwa histogram normalitas variabel distribusi beban kerja residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Hal ini menunjukkan data variabel distribusi beban kerja bahwa residual terdistribusi secara normal.



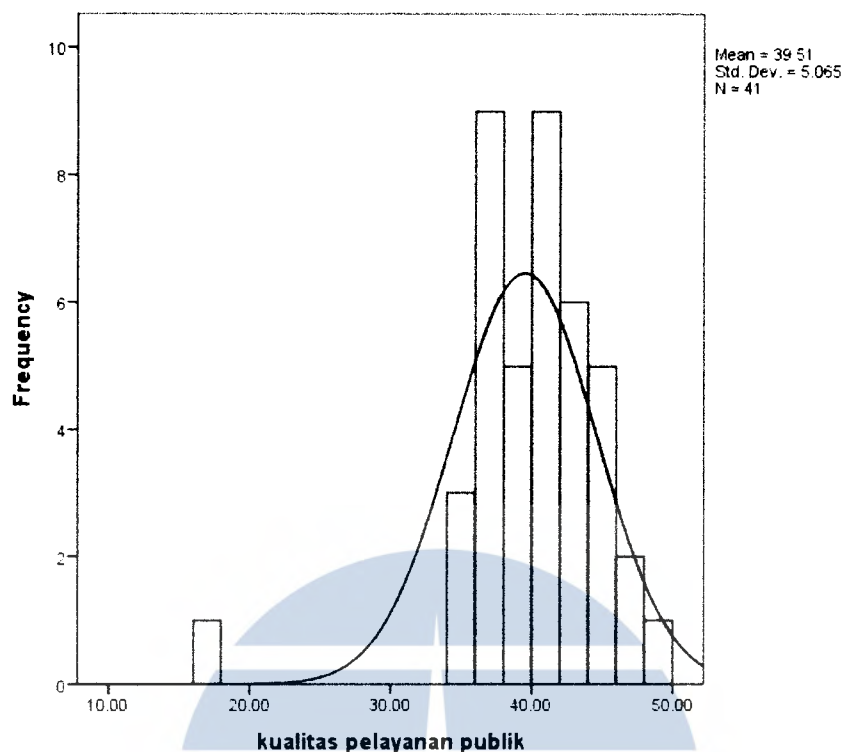
Gambar : 4.4
Histogram normalitas disiplin
Sumber : Output SPSS 21,0

Secara visual dari gambar grafik histogram 4.4 tampak bahwa histogram normalitas variabel disiplin residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Hal ini menunjukkan data variabel disiplin bahwa residual terdistribusi secara normal.



Gambar : 4.5
Histogram normalitas efektifitas komunikasi
Sumber : Output SPSS 21,0

Secara visual dari gambar grafik histogram 4.5 tampak bahwa histogram normalitas variabel efektifitas komunikasi residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Hal ini menunjukkan data variabel efektifitas komunikasi bahwa residual terdistribusi secara normal.



Gambar : 4.6
Histogram normalitas kualitas pelayanan publik
Sumber : Output SPSS 21,0

Secara visual dari gambar grafik histogram 4.6 tampak bahwa histogram normalitas variabel kualitas pelayanan publik residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Hal ini menunjukkan data variabel kualitas pelayanan publik bahwa residual terdistribusi secara normal. Dari hasil analisis kurva dari setiap variabel menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal, sehingga ditarik kesimpulan bahwa data setiap variabel residual terdistribusi secara normal, maka uji normalitas dapat terpenuhi dan penelitian dapat dilanjutkan

2. Uji Linieritas

Uji linieritas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang dihasilkan bersifat linier atau tidak. Dalam

penelitian ini data yang dihasilkan bersifat model linier karena nilai linieritas lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

a. Uji linieritas knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan linieritas dalam *range* tertentu antara *knowledge shsring* terhadap kualitas pelayanan publik yang akan dijelaskan pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7
Hasil uji linieritas knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik

			Sum of	df	Mean	F	Sig.
			Squares		Square		
		(Combined)	847.336	11	77.031	12.486	.000
Kualitas	Between	Linearity	287.456	1	287.456	46.595	.000
Pelayanan Publik * Knowledge Sharing	Groups	Deviation from Linearity	559.880	10	55.988	9.075	.000
	Within Groups		178.908	29	6.169		
	Total		1026.244	40			

Sumber : Output SPSS 21,0

Dari tabel 4.7 dapat kita lihat bahwa hasil uji linieritas diperoleh taraf nilai signifikansi linieritas knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,00 lebih kecil apabila dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05 ($0,00 < 0,05$), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik merupakan model linier, maka data yang digunakan dapat dianalisis lebih lanjut.

b. Uji linieritas distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan linieritas dalam *range* tertentu antara distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang akan dijelaskan pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8
Hasil uji linieritas distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik * Distribusi Beban Kerja		(Combined)	567.527	14	40.538	2.298	.032
	Between Groups	Linearity	330.819	1	330.819	18.751	.000
		Deviation from Linearity	236.709	13	18.208	1.032	.453
	Within Groups		458.717	26	17.643		
	Total		1026.244	40			

Sumber : Output SPSS 21,0

Dari tabel 4.8 dapat kita lihat bahwa hasil uji linieritas diperoleh taraf nilai signifikansi linieritas distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,000 lebih kecil apabila dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik merupakan model linier, maka data yang digunakan dapat dianalisis lebih lanjut.

c. Uji linieritas disiplin terhadap kualitas pelayanan publik

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan linieritas dalam *range* tertentu antara disiplin terhadap kualitas pelayanan publik yang akan dijelaskan pada tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9
Hasil uji linieritas disiplin terhadap kualitas pelayanan publik

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			843.308	15	56.221	7.683	.000
Kualitas Pelayanan Publik * Disiplin	Between Groups	Linearity	649.893	1	649.893	88.814	.000
		Deviation from Linearity	193.414	14	13.815	1.888	.080
	Within Groups		182.936	25	7.317		
Total			1026.244	40			

Sumber : Output SPSS 21,0

Dari tabel 4.9 di atas, dapat kita lihat bahwa hasil uji linieritas diperoleh taraf nilai signifikansi linieritas disiplin terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,000 lebih kecil apabila dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin terhadap kualitas pelayanan publik merupakan model linier, maka data yang digunakan dapat dianalisis lebih lanjut.

d. Uji linieritas efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan linieritas dalam *range* tertentu antara efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik yang akan dijelaskan pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10
Hasil uji linieritas efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik * Efektifitas Komunikasi	Between Groups	(Combined)	925.588	12	77.132	21.456	.000
		Linearity	192.854	1	192.854	53.647	.000
		Deviation from Linearity	732.734	11	66.612	18.530	.000
		Within Groups	100.656	28	3.595		
		Total	1026.244	40			

Sumber : Output SPSS 21,0

Dari tabel 4.10 di atas, dapat kita lihat bahwa hasil uji linieritas diperoleh taraf nilai signifikansi linieritas efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,000 lebih kecil apabila dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik merupakan model linier, maka data yang digunakan dapat dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi anatar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (Gozali, 2011). Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen adalah sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari

nilai tolerance dan Varians Inflator Factor (VIF). Jika nilai tolerance $< 0,1$ atau VIF > 10 berarti terjadi multikolinieritas. Demikian pula sebaliknya jika nilai tolerance $> 0,1$ atau VIF < 10 berarti tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas sebagaimana tabel berikut :

Tabel. 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18.176	6.839		2.658	.012		
1 knowledge sharing	.179	.203	.088	2.882	.034	.633	1.581
distribusi beban kerja	.332	.090	.338	3.703	.001	.761	1.313
disiplin	.711	.097	.655	7.309	.000	.789	1.267
efektifitas komunikasi	.043	.137	.030	3.312	.027	.688	1.453

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public
Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan tabel 4.11 dapat kita peroleh hasil uji multikolinieritas bahwa hasil pengujian nilai VIF variabel knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik (X1) sebesar 1,581, nilai VIF variabel distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik (X2) sebesar 1,313, nilai VIF variabel disiplin terhadap kualitas pelayanan publik (X3) sebesar 1,267, dan nilai VIF variabel efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik (X4) sebesar 1,453, dimana apabila dibandingkan nilai nilai VIF < 10 , kemudian dari tabel diperoleh nilai tolerance knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,633, nilai tolerance distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,761, nilai tolerance disiplin terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,789,

dan nilai tolerance efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,688, apabila dibandingkan nilai tolerance tiap tiap variabel $> 0,1$ hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa indikasi keberadaan multikolinieritas pada persamaan regresi tidak terbukti, dengan kata lain tidak terjadi multikolinieritas maka data dan model yang digunakan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah pengambilan sampel dilakukan dengan benar pada populasi yang tepat atau dengan kata lain apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Uji untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas dengan uji Glejser. Model regresi yang baik adalah yang memenuhi syarat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Model tidak terjadi heteroskedastisitas jika probabilitas lebih besar dari taraf signifikansi 5%. Hasil uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat dari scatterplot grafik atau hubungan antar variabel terikat dengan nilai residualnya. Heteroskedastisitas akan muncul apabila terdapat pola tertentu antar keduanya, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi

heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas varians populasi dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini :

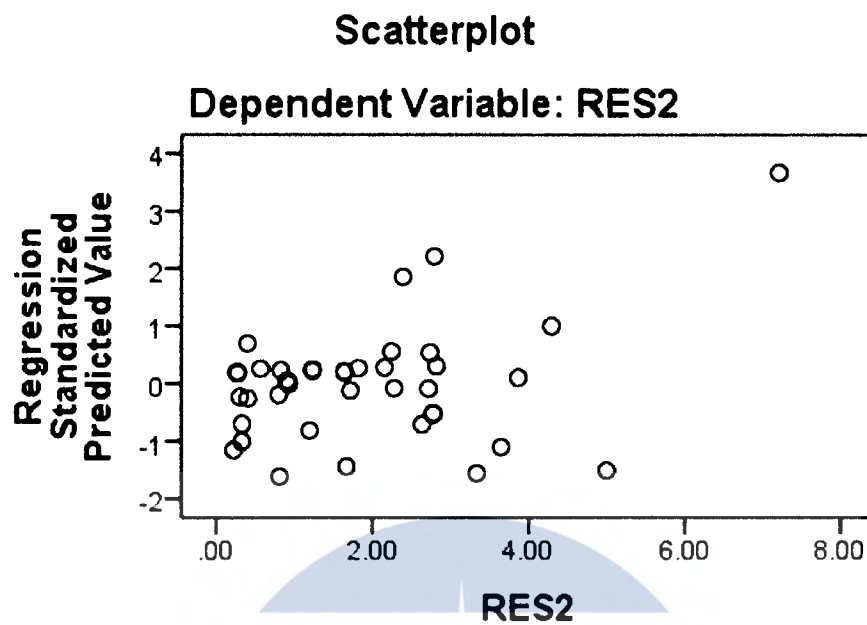
Tabel. 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas model uji Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.978	3.986		1.751	.088
1					
knowledge sharing	-.026	.119	-.044	-.221	.826
distribusi beban kerja	.006	.052	.020	.113	.911
disiplin	-.110	.057	-.342	-1.943	.060
efektifitas komunikasi	.020	.080	.047	.248	.805

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.12 diatas yang menggunakan statistik uji Glejser dapat kita peroleh nilai signifikansi variabel knowledge sharing terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,826, nilai signifikansi variabel distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,911, nilai signifikansi variabel disiplin terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,060, nilai signifikansi variabel efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,805, apabila dibandingkan nilai signifikansi setiap variabel $> 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel variabel independen terhadap variabel dependent bebas dari heteroskedastisitas.



Gambar 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas grafik
 Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4.7 secara visual terlihat bahwa titik titik menyebar diatas dan dibawah garis nol secara acak, tidak membentuk pola tertentu, tidak bergelombang. hal ini mengindikasikan bahwa galat telah memenuhi asumsi homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas dan model regresi dapat diteruskan atau digunakan.

F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat empat hipotesis yang diajukan. Untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat sebelumnya maka menggunakan statistik uji regresi linier berganda (*Multiple Linear Regression*) aplikasi program SPSS 21.0.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, yang akan dikemukakan hasil analisis sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Analisis X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terhadap Y

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	18.176	6.839			
1	knowledge sharing	.179	.203	.088	2.882	.034
	distribusi beban kerja	.332	.090	.338	3.703	.001
	disiplin	.711	.097	.655	7.309	.000
	efektifitas komunikasi	.043	.137	.030	3.312	.027

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan tabel 4.13 dapat kita lihat hasil analisis regresi berganda bahwa diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 18,176 + 0,088 X_1 + 0,338 X_2 + 0,655 X_3 + 0,030 X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat kita jabarkan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 18,176 dapat diartikan apabila *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, dan efektifitas komunikasi dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kualitas pelayanan publik sebesar 18,176.
- Nilai koefisien beta standar pada variabel *knowledge sharing* (X_1) terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,088 satuan yang artinya setiap perubahan variabel *knowledge sharing* sebesar satuan maka akan mengakibatkan perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 0,088 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel *knowledge sharing* akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,088 satuan, yang berarti bahwa kontribusi yang diberikan oleh variabel *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 8,8 %. Artinya apabila variabel *knowledge sharing* dinaikkan sebesar satu-satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 8,8 % persen, sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel *knowledge sharing* akan menurunkan kualitas pelayanan publik sebesar 8,8 %.
- Nilai koefisien beta standar pada variabel distribusi beban kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,338 satuan yang artinya setiap perubahan variabel distribusi beban kerja sebesar satuan maka akan mengakibatkan perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 0,338 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel distribusi beban kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 33,8 %, artinya

apabila variabel distribusi beban kerja dinaikkan sebesar satu-satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 33,8 % persen, sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel distribusi beban kerja akan menurunkan kualitas pelayanan publik sebesar 33,8%.

- Nilai koefisien beta standar pada variabel disiplin (X_3) terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,655 satuan yang artinya setiap perubahan variabel disiplin sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 0,655 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel disiplin akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 65,5 %, artinya apabila variabel disiplin dinaikkan sebesar satu-satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 65,5 % persen, sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel disiplin akan menurunkan kualitas pelayanan publik sebesar 65,5%.
- Nilai koefisien beta standar pada variabel efektifitas komunikasi (X_4) terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,030 satuan yang artinya setiap perubahan variabel efektifitas komunikasi sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 0,030 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel efektifitas komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 3 %, artinya apabila variabel efektifitas komunikasi dinaikkan sebesar satu-satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 3 % persen,

sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel efektifitas komunikasi akan menurunkan kualitas pelayanan publik sebesar 3%.

Dengan begitu persamaan regresi tersebut di atas menunjukkan bahwa semua koefisien regresi mempunyai tanda positif yang berarti apabila nilai-nilai dari variabel independen (*knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi) ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kehutanan Kabupaten Kotawaringin Barat, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap (konstan).

a. **Deskriptif statistic *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi dan kualitas pelayanan publik**

Deskriptif statistic digunakan untuk nilai rata rata dan standar deviasi (simpangan baku) dari variabel *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi dan kualitas pelayanan publik dengan jumlah responden tertentu. Hasil *Deskriptif statistic* akan dijelaskan pada tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.14
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kualitas pelayanan publik	39.51	5.065	41
knowledge sharing	37.00	2.490	41
distribusi beban kerja	43.15	5.146	41
disiplin	48.71	4.665	41
efektifitas komunikasi	49.20	3.551	41

Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan tabel 4.14 terlihat bahwa terdapat sejumlah 41 responden yang dijadikan sampel penelitian dengan nilai variabel *knowledge sharing*

(X1) rata-rata (mean) sebesar 37,00 satuan dan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 2,490 satuan, nilai variabel distribusi beban kerja (X2) rata-rata (mean) sebesar 43,15 satuan dan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 5,146 satuan, nilai variabel disiplin (X3) rata-rata (mean) sebesar 48,71 satuan dan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 4,665 satuan, nilai variabel efektifitas komunikasi (X4) rata-rata (mean) sebesar 49,20 satuan dan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 3,551 satuan, sedangkan kualitas pelayanan publik (Y) nilai rata-rata (mean) sebesar 39,51 satuan dan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 5,065 satuan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi dari data dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.15
Koefisien determinasi *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.879 ^a	.772	.747	2.549	.772	30.501	4	36	.000

a. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distribusi beban kerja, *knowledge sharing*

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,879 dan koefisien determinasi (R_{square}/R^2) sebesar 0,772, hal ini menunjukkan bahwa *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi memengaruhi kualitas pelayanan publik sebesar 77,2 %, sedangkan sisanya sebesar 22,8 % dipengaruhi faktor lain diluar variabel penelitian ini. Dengan nilai yang diperoleh R sebesar 0,879 berarti terdapat korelasi yang kuat antara variabel *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Hasil Uji T test (Secara Parsial) Pengaruh *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas terhadap kualitas pelayanan publik

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel independen yang terdiri dari *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil Uji-t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji-t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.176	6.839		2.658	.012
1					
knowledge sharing	.179	.203	.088	2.882	.034
distribusi beban kerja	.332	.090	.338	3.703	.001
disiplin	.711	.097	.655	7.309	.000
efektifitas komunikasi	.043	.137	.030	3.312	.027

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

Sumber : Output SPSS 21,0

a. Pengaruh *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa variabel *knowledge sharing* (X1) dihasilkan nilai T hitung sebesar 2,882 dengan nilai signifikan sebesar 0,034. Hasil analisis memperlihatkan nilai (T hitung 2,882 > T tabel 2,024) dan nilai signifikansi α ($0,034 < 0,05$) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik. Dilihat dari korelasi antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka besarnya nilai koefisien regresi parsial yaitu variabel *knowledge sharing* sebesar 0,088 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kontribusi yang diberikan oleh variabel *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 8,8 persen. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat dapat diterima.

b. Pengaruh distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa variabel distribusi beban kerja (X2) dihasilkan nilai T hitung sebesar 3,703 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Hasil analisis memperlihatkan nilai (T hitung 3,703 > T tabel 2,024) dan nilai signifikansi α (0,001 < 0,05) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Dilihat dari korelasi antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka besarnya nilai koefisien regresi parsial yaitu variabel distribusi beban kerja sebesar 0,338 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kontribusi yang diberikan oleh variabel distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 33,8 persen. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa distribusi beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat dapat diterima.

c. Pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa variabel disiplin (X3) dihasilkan nilai T hitung sebesar 7,309 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hasil analisis memperlihatkan nilai (T hitung 7,309 > T tabel 2,024) dan nilai signifikansi α (0,000 < 0,05) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel

disiplin terhadap kualitas pelayanan publik. Dilihat dari korelasi antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka besarnya nilai koefisien regresi parsial yaitu variabel disiplin sebesar 0,655 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kontribusi yang diberikan oleh variabel disiplin terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 65,5 persen. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat dapat diterima.

d. Pengaruh efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa variabel efektifitas komunikasi (X4) dihasilkan nilai T hitung sebesar 3,312 dengan nilai signifikan sebesar 0,027. Hasil analisis memperlihatkan nilai ($T \text{ hitung } 3,312 > T \text{ tabel } 2,024$) dan nilai signifikansi α ($0,027 < 0,05$) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik. Dilihat dari korelasi antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka besarnya nilai koefisien regresi parsial yaitu variabel efektifitas komunikasi sebesar 0,030 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kontribusi yang diberikan oleh variabel efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 3 persen. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat dapat diterima.

3. Hasil Uji F (secara simultan) Pengaruh variabel bebas (*knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik)

Uji F digunakan untuk mengetahui dan menguji apakah variabel bebas (variabel (X1) *knowledge sharing*, variabel (X2) distribusi beban kerja, variabel (X3) disiplin, variabel (X4) efektifitas komunikasi) secara simultan atau bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (variabel (Y) kualitas pelayanan publik). Dilakukan analisis statistik dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil analisis secara simultan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Hasil Uji F (Uji Simultan)
Knowledge sharing (X₁), distribusi beban kerja (X₂), disiplin (X₃), efektifitas komunikasi (X₄) terhadap kualitas pelayanan publik (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.879 ^a	.772	.747	2.549	.772	30.501	4	36	.000

a. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distribusi beban kerja, knowledge sharing

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

Sumber : Output SPSS 21,0

Berdasarkan tabel 4.17 memperlihatkan bahwa variabel independen (variabel (X1) *knowledge sharing*, variabel (X2) distribusi beban kerja, variabel (X3) disiplin, variabel (X4) efektifitas komunikasi) memiliki nilai F hitung sebesar 30,501 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana

kriteria penerimaan hipotesis yaitu apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan kurang dari taraf kesalahan 5% atau 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} 30,501 > F_{tabel} 2,190$ dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Jika nilai koefisien regresi sebesar 0,879, hasil uji ini memperlihatkan bahwa semua variabel independen (X) mempunyai keeratan hubungan dengan variabel dependen (Y) sebesar 87,9 %, nilai *R-Square* sebesar 0,772 yang berarti sebesar 77,2 % variabel *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh yang kuat dari keempat variabel bebas (X) yaitu variabel *knowledge sharing* (X1), variabel distribusi beban kerja (X2), variabel disiplin (X3), variabel efektifitas komunikasi (X4) secara simultan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik sebesar 77,2 %, maka hipotesis yang menyatakan bahwa *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima.

F. Pembahasan

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai analisis pengaruh *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat), Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Berikut akan dijelaskan atas jawaban hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, pernyataan hipotesis pertama bahwa *knowledge sharing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Hal ini diperoleh dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,879 dan koefisien determinasi (RSquare) sebesar 0,772 (memengaruhi sebesar 77,2 %), yang memiliki nilai F hitung $30,501 > F$ tabel 2,190 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5 % ($0,000 < 0,05$) dan nilai T hitung $2,882 > T$ tabel 2,024, yang didukung oleh hasil perhitungan nilai signifikan 0,034 yang lebih kecil dari 5 % ($0,034 < 0,05$), sehingga pengujian ini membuktikan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan hipotesis dan dapat dibuktikan bahwa terdapat pengaruh *knowledge sharing* terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Kistyanto (2013) mengkaji dan menganalisis Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Departemen Melalui Inovasi Jasa/Pelayanan, menyatakan bahwa pengaruh *knowledge donating dan Knowledge collecting* terhadap inovasi jasa/pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aktifitas *knowledge sharing* yang dilakukan karyawan pada *Service Management Jawa Timur Department PT Telkomsel, Tbk* dalam memberikan pengetahuan dan / atau informasi dilaksanakan secara aktif.

Berger dan Luckmann (Berger 1966) menyebutkan ada 3 momen dalam proses membangun pengetahuan dalam organisasi: eksternalisasi, obyektifikasi dan internalisasi. Eksternalisasi pengetahuan adalah proses di mana terjadi pertukaran pengetahuan personal, sehingga pengetahuan dikomunikasikan di antara anggota. Obyektifikasi pengetahuan adalah proses di mana pengetahuan menjadi realitas obyektif, sehingga pengetahuan tersebut diakui organisasi (komunitas). Internalisasi pengetahuan adalah proses di mana pengetahuan yang terobyektifikasi tersebut digunakan oleh personal dalam rangka sosialisasi mereka. Internalisasi pengetahuan dilakukan melalui kegiatan pencarian dan menemukan kembali pengetahuan yang tersimpan dalam organisasi. Inovasi dihasilkan dari kombinasi pengetahuan personal, pengetahuan yang dishare oleh kelompok, dan pengetahuan organisasi.

Pegawai yang mau berbagi pengetahuan yang dimilikinya kepada rekan-rekannya akan memiliki arah yang positif dalam peningkatan pengetahuan rekan-rekannya apabila dikomunikasikan dengan baik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat yang akan berpengaruh kepada semakin tingginya kualitas pelayanan publik. Berbagi pengetahuan dalam suatu organisasi akan memberikan kontribusi yang baik terhadap rekan-rekannya sehingga terjalin hubungan yang saling memahami diantara sesama guna tercapainya kinerja yang optimal dan tentu saja akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna.

2. Pengaruh distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, pernyataan hipotesis kedua bahwa distribusi beban kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Hal ini diperoleh dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,879 dan koefisien determinasi (RSquare) sebesar 0,772 (memengaruhi sebesar 77,2 %), yang memiliki nilai F hitung $30,501 > F$ tabel 2,190 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5 % ($0,000 < 0,05$) dan nilai T hitung $3,703 > T$ tabel 2,024, yang didukung oleh hasil perhitungan nilai signifikan 0,001 yang lebih kecil dari 5 % ($0,001 < 0,05$), sehingga pengujian ini membuktikan bahwa distribusi beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan hipotesis dan dapat dibuktikan bahwa terdapat pengaruh distribusi beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Hal ini didukung oleh penelitian Prihatini (2007) yang mengemukakan bahwa adanya hubungan kuat antara beban kerja dengan *stress* kerja perawat ditiap ruang rawat inap RSUD Sidikalang. Hasil penelitian Yahya (1998) membuktikan bahwa beban kerja yang berlebih berpengaruh pada *stress* kerja. Selanjutnya, penelitian Widjaja (2006) menemukan bahwa beban pekerjaan yang terlalu sulit untuk dikerjakan dan teknologi yang tidak menunjang untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik sering menjadi sumber *stress* bagi karyawan.

Dengan demikian bahwa apabila pendistribusian beban kerja dilakukan secara merata kepada setiap pegawai maka akan memberikan hasil pekerjaan yang baik dan sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga akan mengakibatkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Pendistribusian beban kerja yang merata dalam kegiatan tentu saja akan memberikan kemudahan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai yang akan memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada publik

3. Pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, pernyataan hipotesis ketiga bahwa disiplin mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Hal ini diperoleh dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,879 dan koefisien determinasi (RSquare) sebesar 0,772 (memengaruhi sebesar 77,2 %), yang memiliki nilai F hitung $30,501 > F$ tabel 2,190 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5 % ($0,000 < 0,05$) dan nilai T hitung $3,703 > T$ tabel 2,024, yang didukung oleh

hasil perhitungan nilai signifikan 0,001 yang lebih kecil dari 5 % ($0,001 < 0,05$), sehingga pengujian ini membuktikan bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan hipotesis dan dapat dibuktikan bahwa terdapat pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Suryatna (2015) mengkaji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan UPTD wilayah Soreang Kabupaten Bandung, Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, disiplin kerja (x) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (y) sebesar 73,98 %. Begitu juga penelitian Susilawati (2013) dalam penelitiannya mengkaji dan menganalisis tentang pengaruh motivasi dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cirebon mengemukakan bahwa besarnya pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 25,65 %.

Pegawai yang memiliki disiplin yang tinggi memiliki arah yang positif, hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik apabila mampu di komunikasikan dengan baik. Maka semakin tinggi disiplin pegawai dengan menggunakan komunikasi yang baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik.

4. Pengaruh efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, pernyataan hipotesis keempat bahwa efektifitas komunikasi mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Hal ini diperoleh dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,879 dan koefisien determinasi (RSquare) sebesar 0,772 (memengaruhi sebesar 77,2 %), yang memiliki nilai F hitung $30,501 > F$ tabel 2,190 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5 % ($0,000 < 0,05$) dan nilai T hitung $3,703 > T$ tabel 2,024, yang didukung oleh hasil perhitungan nilai signifikan 0,001 yang lebih kecil dari 5 % ($0,001 < 0,05$), sehingga pengujian ini membuktikan bahwa efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan hipotesis dan dapat dibuktikan bahwa terdapat pengaruh efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Sekarningtyas (2010) dalam penelitiannya yang berjudul analisis pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang), mengemukakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi merupakan bagian yang penting dan memberikan dampak yang sangat luas dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Komunikasi yang buruk akan berdampak luas terhadap kehidupan organisasi, seperti konflik antar karyawan, sebaliknya dengan komunikasi yang dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian bahwa efektifitas komunikasi memiliki arah positif, hal ini menunjukkan efektifitas komunikasi memberikan pengaruh yang positif terhadapnya tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik. Maka semakin

baik komunikasi pegawai akan mengakibatkan semakin tinggi kualitas pelayanan kepada publik.

Sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang tentu harus didukung oleh komunikasi yang efektif antara pegawai maupun antara pegawai dengan *stakeholder* (masyarakat).

5. Pengaruh *knowledge sharing* (X1), distribusi beban kerja (X2), disiplin (X3), efektifitas komunikasi (X4) terhadap kualitas pelayanan publik (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai R sebesar 0,879 dan koefisien determinasi (RSquare) sebesar 0,772 (memengaruhi sebesar 77,2 %), yang memiliki nilai F hitung $30,501 > F$ tabel 2,190 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5 % ($0,000 < 0,05$), dari hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi maka mengakibatkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik.

Hasil ini relevan dengan penelitian Mansur (2008) dalam penelitiannya mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe, teknik analisa menggunakan metode *spearman* yaitu organisasi terhadap kualitas pelayanan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan, kemampuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan, penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Didukung oleh Sancoko (2010) dalam penelitiannya mengkaji dan menganalisis Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, mengemukakan hasil penelitiannya bahwa pemberian remunerasi akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu aparatur pemerintah hendaknya memperhatikan dimensi dimensi pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Tentu saja hal ini bukan sesuatu yang mudah dilakukan, karena memerlukan proses dan waktu yang panjang untuk mengubah kultur yang telah melingkupi pola sikap dan perilaku birokrasi pemerintah selama ini. Perubahan paradigma pelayanan harus diikuti dengan perubahan kultur, sikap, dan perilaku aparatur pemerintah selaku pelayan masyarakat. Pelayanan tidak hanya sebagai wacana saja tetapi dengan sepenuh hati diimplementasikan dalam perilaku melayani sehari-hari. Aparatur

pemerintah yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani masyarakat perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memberikan pelayanan prima.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang analisis pengaruh *knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin, efektifitas komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik, studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat, telah dilakukan pengujian dan dibahas, sehingga disimpulkan seperti berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis uji signifikansi uji T bahwa secara parsial variabel *Knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Hal ini membuktikan hipotesis 1 diterima.
2. Berdasarkan hasil analisis uji signifikansi uji T bahwa secara parsial variabel distribusi beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Hal ini membuktikan hipotesis 2 diterima.
3. Berdasarkan hasil analisis uji signifikansi uji T bahwa secara parsial variabel disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Hal ini membuktikan hipotesis 3 diterima.
4. Berdasarkan hasil analisis uji signifikansi uji T bahwa secara parsial variabel efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Hal ini membuktikan hipotesis 4 diterima.

5. Berdasarkan hasil analisis uji signifikansi uji F bahwa secara simultan variabel *Knowledge sharing*, distribusi beban kerja, disiplin dan efektifitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat. Dengan demikian variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara simultan

B. SARAN

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat, disarankan hal – hal sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan tugas-tugas lebih banyak dilakukan dengan cara diskusi atau *team work* sehingga pegawai yang mempunyai pengetahuan lebih baik akan menyampaikan dan membagi pengalaman dan pengetahuannya kepada rekan-rekan kerja yang lain, dengan demikian akan mampu melaksanakan pekerjaan yang dibebankan sehingga kualitas pelayanan publik berjalan optimal.
2. Agar pendistribusian beban kerja dapat dilakukan secara merata kepada setiap pegawai sesuai tugas pokok dan fungsinya sehingga pekerjaan dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan kepada publik tidak mengalami hambatan.

3. Agar pegawai lebih disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga pelayanan kepada publik tidak terganggu.
4. Melakukan komunikasi yang efektif antar sesama pegawai dan dengan masyarakat pengguna layanan atau para *stakeholder* demi terciptanya pelayanan prima.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Akhmad Z.A,A. (2013). "*Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Ketahanan Pangan Daerah (BKPD) Provinsi Jawa Barat Kota Bandung*". Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Amrhy,A.S. (2014). "*Pengaruh Komunikasi Yang Efektif, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Semarang)*". Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Arsi, R.M. & Partiw, S.G. (2012). "*Analisis Beban Kerja untuk Menentukan Jumlah Optimal Karyawan dan Pemetaan Kompetensi Karyawan Berdasar Pada Job Description*". Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya. diakses melalui <http://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/1824/601>
- Bartol, Kathryn M. & Srivastava, Abishek (2002). Encouraging Knowledge Sharing : The Role of Organizational Reward System, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol 9, pp 64-76.
- Berger, P., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of knowledge: A treatise in the sociology of knowledge*. Open Road Media: Soho, NY, USA.
- Carl Davidson and Philip Voss. (2003). *Knowledge Management: An Introduction to creating • competitive advantage from intellectual capital*. New Delhi: Vision Books.
- Cohen, W. M. & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35, 128-152.
- Cummings, Jeffrey. (2003), *Knowledge Sharing : A Review of The Literature*, The World Bank Washington DC.
- Davenport, Thomas H & Prusak, L (1998) . *Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know*. Boston: Harvard Business School Press.

- Denny, Richard, (2006). *Kiat Komunikasi yang Efektif dan Impresif*. Gramedia, Jakarta.
- Dewi, Sutrisna. (2007). *Komunikasi Bisnis*. Edisi 1. Penerbit: C.V Andi Offset. Jakarta.
- Dhania, D.R. (2010) "*Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)*". Universitas Muria Kudus. Diakses Melalui [Http://Jurnal.Umk.Ac.Id/Index.Php/PSI/Article/Viewfile/21/19](http://Jurnal.Umk.Ac.Id/Index.Php/PSI/Article/Viewfile/21/19).
- Dwimawanti,I.D. (2004). "*Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*". Dialogue. JIAKP, Vol.1, No.1, Januari 2004 : 109-116
- Dwiyanto, A. (Ed.). (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Indiahono. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media
- Edwardin, L.T.A.S. (2006). "*Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*". Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2002. *Total Quality Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. *Total Kualitas Manajement*. Jakarta: Prenhallindo.
- Gunawati, R. & Hartati,S. & Listiara,A. (2006). "*Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Mahasiswa Dosen Pembimbing Utama Skripsi Dengan Stres Dalam Menyusun Skripsi Pada Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro*". Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, TH. 2001. *Manajemen Personal dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, TH. (1984), *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta ; BPFE_Yogyakarta. edisi ke 1,
- Hardiansyah .(2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hariandja, MARIHOT TUA EFENDI. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Hariyanti & Primawestri,I. (2010). "*Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar)*". STIE Aub Surakarta Dan Universitas Setia Budi Surakarta, Surakarta.
- Hariyono, H & Suryani, D & Wulandari, Y (2009). "*Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta Pdhi Kota Yogyakarta*" Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta. Diakses melalui <http://jogjapress.com/index.php/KesMas/article/view/546/pdf>
- Hariyati, M. (2011). "*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Pekerja Linting Manual Di PT. Djitoe Indonesia Tobacco Surakarta*". Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Diakses melalui <http://eprints.uns.ac.id/8474/1/193101411201107131.pdf>.
- Hodges. (1990) *Internal Locus of Control*. Singapore: McGraw Hill Book Company. Diakses melalui : http://avin.staff.ugm.ac.id/data/jurnal/disiplinkerja_avin.pdf
- Islamy Irfan, M. (2002). *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan Negara*, Jakarta, Bumi aksara
- Lilis Dian Prihatini, L.D. (2007). "*Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerja Perawat Di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*" Universitas Sumatera Utara, Medan. Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6899/1/08E00192.pdf>
- Mansur, T. (2008). "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*". Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Mansyar, F & Sadad, A. (2014). "*Kualitas Pelayanan Publik*". Universitas Riau, Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Pembangunan, Volume 2, Nomor 2, Maret 2014, Hlm. 115-226*. Diakses Melalui <Http://Ejournal.Unri.Ac.Id/Index.Php/Jap/Article/View/2247/2213>
- Manuaba, A. (2000). *Ergonomi meningkatkan kinerja tenaga kerja dan perusahaan. In Makalah). Bandung: Symposium dan Pameran Ergonomi Indonesia (pp. 18-19)*.

- Mathis, Robert L. dan John, H. Jackson. (2006). "Human Resource Management". Edisi 10. Jakarta : Salemba Empat
- Melvani, F.N. (2012). "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Efektivitas Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Promosi Dan Perizinan Penanaman Modal Daerah (BP3MD) Provinsi Sumatera Selatan*". Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Menpan, (1997), Pengertian Analisis Beban Kerja Menurut Para Ahli, diakses melalui : <http://adilkurnia.wordpress.com/2010/02/09/tujuan-dan-kegunaan-analisis-beban-kerja>.
- Mulyani, S. (2012). "*Pengaruh Efektifitas Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Kantor Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang*". Universitas Indonesia, Jakarta.
- Munandar, A. S. (2001). Psikologi industri dan organisasi. *Universitas Indonesia. Jakarta.*
- Moenir, (2002). "*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*". Bumi Aksara. Jakarta
- Nainggolan. (1982). Pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: PT. Nuttu.
- Nawawi. (2003). *Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Diakses melalui:<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/5751/4517>.
- Octarina, A. (2013). "*Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Sarolangun*". Diakses melalui http://journal.fekon.unand.ac.id/mhs/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=1&article_id=27
- Parasuraman, A, Berry, L.L, Zeithaml, V.A. 1990. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang "*Disiplin Pegawai Negeri Sipil*".
- Permenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang "*Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*".
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, (2009).

“Standar Pelayanan Publik (Edisi Revisi), Langkah-langkah Penyusunan”. Jakarta

- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Rivai, Veithzal, (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, (2008), *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen D. (2006). *Perilaku Organisasi. Jilid Kesatu*. Prenhalindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta:Penerbit Erlangga.
- Rochmah,S. (2011). *“Pengaruh Komunikasi interpersonal dan loneliness terhadap adiksi games online”*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sancoko,B. (2010). *“Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”*. Pusdiklat Anggaran Dan Perbendaharaan, Kementerian Keuangan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Vol. 17, No. 1, Jan—Apr 2010, Hlm. 43-51
- Sekarningtyas, D.A. (2012). *“Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pemalang)”*.
- Siagian, Sondang P. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Simanjuntak, R.A & Situmorang, D.A. (2010). *“Analisis Pengaruh Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental Dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT), Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta* Diakses melalui http://jurtek.akprind.ac.id/sites/default/files/53_60_risma.pdf
- Sriwidodo, U. & Haryanto,A.B. (2010). *“Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan”*. Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Solo. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia* Vol. 4 No. 1 Juni 2010: 47 – 57.

- Suciari, T. (2006). "Analisis Postur Kerja dan Beban Kerja Pramukamar Terhadap Keluhan Low Back Pain di Hotel X, Medan. Tesis Sekolah Pasca Sarjana USU, 2006.
- Suhanto. (1999), "Analisis Beban Kerja Psikis Dengan Metode SWAT dan Usulan Perbaikan Program Kegiatan Taruna Akademi TNI Angkatan Udara", Thesis, Institut Teknologi Bandung. (Tidak dipublikasikan) diakses melalui : http://jurtek.akprind.ac.id/sites/default/files/53_60_risma.pdf
- Suma'mur. (2009). Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja (Hiperkes). Jakarta : CV Sagung Seto pp. 345 – 71.
- Suryatna, I. (2015). "Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Perumahan Penataan Ruang Dan Kebersihan Uptd Wilayah Soreang Kabupaten Bandung". Universitas Pasundan, Bandung. Diakses melalui <http://repository.unpas.ac.id/377/>
- Susilawati, E. (2013). "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Cirebon". Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
- Tarwaka. (2010). Ergonomi Industri, Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja. Harapan Press.Surakarta.
- Tjakraatmadja, J. H. (2001). Manajemen Transformasi Pengetahuan dalam Organisasi Belajar (Management of Knowledge Transformation in Learning Organization), PhD Dissertation, ITB.
- Tomatala Y. , (1997), "Kepemimpinan Yang Dinamis", Gandum Mas, Malang, Cet. 1,
- Utami, F.C. (2014). " Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Bappeda Kabupaten Sukoharjo)". Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Van de Brink, P. (2001), "Measurement of conditions for Knowledge Sharing", Proceedings 2nd European Conference on Knowledge Management, Bled.
- Vd van den Hooff, B. and Hendrix, L., (2005). Eagerness and willingness to share: The relevance of different attitudes towards knowledge sharing. *OKLC*.

- Wahyuni, Rista. R.T. & Kistyanto,A. (2013). *“Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Departemen Melalui Inovasi Jasa/Pelayanan”*. Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Ilmu Manajemen | Volume 1 Nomor 4 Juli 2013. Diakses melalui <http://www.ejournal.unesa.ac.id/article/8605/56/article.pdf>
- Weisbrod, Glen ; Teresa Lynch, and Margaret Collins. (2004). *Handbook: Assessing Local Economic Development Opportunities with ARC-LEAP (Appalachian Regional Commission-Local Economic Assessment Package)*, Economic Development Research Group, Inc.



LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Kuesioner

KUESIONER

IDENTITAS PRIBADI

1. Nama (Inisial) :.....
2. Jenis Kelamin :.....
3. Pendidikan Terakhir :.....
4. Pangkat/Golongan :.....
5. Masa Kerja :.....

Petunjuk:

1. Jawablah semua pernyataan yang ada dan pilih salah satu yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dari 5 jawaban, beri tanda \surd untuk pilihan anda pada jawaban yang tersedia.
2. Keterangan pilihan skala jawaban : STS = Sangat Tidak Setuju, TS=tidak setuju, TP=Tidak Pasti/Ragu-Ragu, S = Setuju, SS = Sangat Setuju

No.	KNOWLEDGE SHARING (BERBAGI PENGETAHUAN)	Skala Jawaban				
		STS	TS	TP	S	SS
1.	Saya memiliki pengetahuan yang baik di bidang-bidang tertentu.					
2.	Saya selalu bersedia untuk membagikan pengetahuan yang saya ketahui kepada rekan kerja yang lain.					
3.	Saya merasa tidak kesulitan untuk menerima dan beradaptasi dengan pengetahuan dari rekan kerja.					
4.	Saya dan rekan-rekan kerja saling mendukung untuk meningkatkan kemampuan.					
5.	Saya membutuhkan forum resmi untuk saling bertukar pengetahuan dengan rekan kerja.					
6.	Instansi tempat saya bekerja menyediakan forum yang cukup untuk saling bertukar informasi dan menyebarkan pengetahuan.					
7.	Saya merasa banyak mendapat dukungan teknologi untuk membagi pengetahuan dengan rekan kerja.					

8.	Saat saya mendapatkan pengetahuan baru, saya ingin mempelajari lebih dalam lagi dan mengembangkannya.					
9.	Saya selalu berusaha untuk menambah pengetahuan saya dengan pengetahuan-pengetahuan baru.					

No.	DISTRIBUSI BEBAN KERJA	Skala Jawaban				
		STS	TS	TP	S	SS
1.	Saya merasa jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada.					
2.	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan sudah jelas.					
3.	Pimpinan selalu memberikan kepercayaan kepada saya di dalam melaksanakan tugas-tugas mendesak.					
4.	Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya sudah cukup.					
5.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya.					
6.	Saya merasa terampil dan mampu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diperintahkan pimpinan.					
7.	Saya merasa senang dan menikmati pekerjaan yang saya lakukan.					
8.	Beban kerja saya sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan saya.					
9.	Meskipun banyak pekerjaan yang saya kerjakan, saya merasa tidak bosan.					
10.	Pada saat jam istirahat saya juga mengerjakan pekerjaan saya.					
11.	Pada saat-saat tertentu saya menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan saya.					
12.	Saya dapat meninggalkan kantor ketika waktu kerja telah selesai meski pekerjaan belum selesai.					

No.	DISIPLIN	Skala Jawaban				
		STS	TS	TP	S	SS
1.	Absensi kehadiran menurut saya sangat penting dalam penegakan disiplin kerja.					
2.	Saya selalu berada di kantor pada saat jam bekerja.					
3.	Saya selalu hadir tepat waktu dan pulang sesuai ketentuan jam kerja setiap hari.					
4.	Saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan jika melanggar peraturan kepegawaian.					
5.	Pimpinan selalu memberikan hukuman / sanksi / punishment akan pelanggaran yang dilakukan kepada pegawai tanpa membedakan jabatan.					
6.	Saya setia dan taat terhadap keputusan yang diambil pimpinan sehubungan dengan pekerjaan yang saya kerjakan.					
7.	Saya selalu tepat waktu didalam menyelesaikan tugas-tugas dinas yang diberikan pimpinan.					
8.	Saya selalu melaksanakan tugas-tugas dengan tanggung jawab dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.					
9.	Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.					
10.	Saya selalu mengenakan tanda pengenal di instansi tempat saya bekerja.					
11.	Saya selalu memperhatikan dan menggunakan peralatan dengan baik dalam bekerja.					
12.	Pekerjaan yang baik membuat saya terinspirasi untuk rajin bekerja.					

No.	EFEKTIFITAS KOMUNIKASI	Skala Jawaban				
		STS	TS	TP	S	SS
1.	Saya mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan saya.					
2.	Saya menyampaikan aspirasi dan saran yang relevan kepada atasan saya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan.					
3.	Saya rutin memberitahukan kepada atasan saya mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung.					
4.	Menurut saya, komunikasi antara pimpinan dengan bawahan telah terjalin dengan baik di instansi tempat saya bekerja.					
5.	Atasan selalu mengkomunikasikan dengan bawahan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas.					
6.	Atasan memberikan arahan dan perintah kepada bawahan dalam melaksanakan pekerjaannya					
7.	Saya benar-benar merasa hubungan kerja dengan sesama rekan kerja berjalan dengan sangat baik.					
8.	Didalam bekerja saya selalu berkomunikasi dengan teman untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada saya.					
9.	Saya berdiskusi dengan rekan kerja yang lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan.					
10.	Pemanggilan bawahan oleh atasan sudah dapat dimanfaatkan sebagai pemberi informasi yang efektif.					
11.	Saya sering memanfaatkan waktu santai untuk saling berdiskusi dan berkomunikasi tentang banyak hal dengan rekan kerja.					
12.	Menurut saya, pengumuman pada papan pengumuman sudah berfungsi dengan baik.					

No.	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	Skala Jawaban				
		STS	TS	TP	S	SS
1.	Saya merasa fasilitas sarana dan prasarana (seperti gedung, tempat parkir dan ruang tunggu) yang terdapat di instansi tempat saya bekerja sudah memadai.					
2.	Saya merasa sistem sarana teknologi (seperti telepon, faxsmili, komputer, internet) yang digunakan sudah baik saat melayani masyarakat.					
3.	Saya telah melakukan pelayanan yang baik dan tepat waktu tanpa kesalahan saat melayani masyarakat di instansi tempat saya bekerja.					
4.	Saya merasa masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi di instansi tempat saya bekerja.					
5.	Saya selalu siap melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, akurat dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan.					
6.	Saya dapat dengan mudah berkomunikasi dan mudah dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan di instansi tempat saya bekerja.					
7.	Saya memiliki pengetahuan dan kemampuan, keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur.					
8.	Saya merasa memiliki etika dan sopan santun dalam menghadapi keluhan dan melayani masyarakat.					
9.	Saya selalu bersikap ramah, memberi perhatian, kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di instansi tempat saya bekerja.					
10.	Saya memiliki kesungguhan dan memahami dalam mendengarkan keluhan dan mengutamakan kepentingan masyarakat					

LAMPIRAN 2. Hasil Uji Kuesioner

NO	Kode	KNOWLEDGE SHARING									JUMLAH	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Y	Y2
1	TO-01	0	4	4	5	4	4	4	4	4	33	1089
2	TO-02	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39	1521
3	TO-03	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	1764
4	TO-04	4	5	3	4	3	3	4	5	5	36	1296
5	TO-05	5	4	4	4	3	4	5	4	5	38	1444
6	TO-06	4	4	4	4	2	4	4	3	3	32	1024
7	TO-07	4	5	4	5	2	3	5	5	5	38	1444
8	TO-08	4	4	4	4	1	2	3	4	5	31	961
9	TO-09	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38	1444
10	TO-10	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39	1521
11	TO-11	4	3	4	5	4	5	4	5	4	38	1444
12	TO-12	2	4	5	5	5	4	4	5	5	39	1521
13	TO-13	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	1156
14	TO-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
15	TO-15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	1225
16	TO-16	4	5	4	4	3	4	4	5	5	38	1444
17	TO-17	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39	1521
18	TO-18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	1936
19	TO-19	4	5	5	5	3	4	5	4	5	40	1600
20	TO-20	4	5	3	4	3	4	3	4	5	35	1225
21	TO-21	5	4	4	5	4	3	4	4	4	37	1369
22	TO-22	5	4	4	4	3	2	4	4	5	35	1225
23	TO-23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
24	TO-24	4	5	5	5	2	4	3	5	5	38	1444
25	TO-25	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	1521
26	TO-26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
27	TO-27	5	4	4	4	3	2	4	4	5	35	1225
28	TO-28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
29	TO-29	4	5	3	4	3	4	3	4	5	35	1225
30	TO-30	4	5	3	4	3	4	3	4	5	35	1225
31	TO-31	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39	1521
32	TO-32	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39	1521
33	TO-33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	1225
34	TO-34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	1225
35	TO-35	5	4	4	5	4	3	4	4	4	37	1369
36	TO-36	5	4	4	5	4	3	4	4	4	37	1369
37	TO-37	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	1521
38	TO-38	5	4	4	5	4	3	4	4	4	37	1369
39	TO-39	5	4	4	5	4	3	4	4	4	37	1369
40	TO-40	5	4	4	5	4	3	4	4	4	37	1369
41	TO-41	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39	1521
JUMLAH		173	174	165	184	147	154	162	178	180	1517	56377

NO	Kode	DISTRIBUSI BEBAN KERJA												JUMLAH	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Y	Y2
1	TO-01	2	0	4	0	2	4	4	4	4	3	4	4	35	1225
2	TO-02	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	36	1296
3	TO-03	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	44	1936
4	TO-04	2	4	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	36	1296
5	TO-05	2	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	1	46	2116
6	TO-06	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	43	1849
7	TO-07	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	43	1849
8	TO-08	2	4	1	0	2	3	5	4	4	3	4	3	35	1225
9	TO-09	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	43	1849
10	TO-10	3	4	4	4	2	5	4	3	4	2	3	2	40	1600
11	TO-11	5	4	4	5	4	3	4	5	4	2	2	3	45	2025
12	TO-12	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	40	1600
13	TO-13	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	40	1600
14	TO-14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46	2116
15	TO-15	0	0	0	4	4	4	4	4	4	3	4	2	33	1089
16	TO-16	2	3	3	2	4	5	4	4	4	2	5	3	41	1681
17	TO-17	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	50	2500
18	TO-18	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	46	2116
19	TO-19	2	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	48	2304
20	TO-20	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	48	2304
21	TO-21	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	43	1849
22	TO-22	4	4	4	2	4	5	5	4	2	2	5	4	45	2025
23	TO-23	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	42	1764
24	TO-24	1	4	5	4	2	4	5	4	4	2	3	2	40	1600
25	TO-25	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	47	2209
26	TO-26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	2116
27	TO-27	4	4	4	2	4	5	5	4	2	2	5	4	45	2025
28	TO-28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	2116
29	TO-29	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	1	45	2025
30	TO-30	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	48	2304
31	TO-31	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	50	2500
32	TO-32	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	50	2500
33	TO-33	0	0	0	4	4	4	4	4	4	3	4	2	33	1089
34	TO-34	0	0	0	4	4	4	4	4	4	3	4	2	33	1089
35	TO-35	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	46	2116
36	TO-36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	42	1764
37	TO-37	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	52	2704
38	TO-38	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	1	39	1521
39	TO-39	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	42	1764
40	TO-40	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	45	2025
41	TO-41	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	52	2704
JUMLAH		118	152	149	155	127	151	177	160	164	124	157	135	1769	77385

NO	Kode	DISIPLIN												JUMLAH	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Y	Y2
1	TO-01	4	0	0	4	4	4	0	0	4	4	4	4	32	1024
2	TO-02	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	51	2601
3	TO-03	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	55	3025
4	TO-04	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	52	2704
5	TO-05	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	50	2500
6	TO-06	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	2209
7	TO-07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
8	TO-08	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	54	2916
9	TO-09	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46	2116
10	TO-10	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51	2601
11	TO-11	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	50	2500
12	TO-12	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	52	2704
13	TO-13	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	40	1600
14	TO-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
15	TO-15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	2401
16	TO-16	2	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	44	1936
17	TO-17	4	4	0	5	4	4	5	4	5	4	4	5	48	2304
18	TO-18	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	56	3136
19	TO-19	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	54	2916
20	TO-20	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	50	2500
21	TO-21	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
22	TO-22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	51	2601
23	TO-23	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	38	1444
24	TO-24	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	49	2401
25	TO-25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	57	3249
26	TO-26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
27	TO-27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	51	2601
28	TO-28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
29	TO-29	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	50	2500
30	TO-30	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	50	2500
31	TO-31	4	4	0	5	4	4	5	4	5	4	4	5	48	2304
32	TO-32	4	4	0	5	4	4	5	4	5	4	4	5	48	2304
33	TO-33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	48	2304
34	TO-34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	48	2304
35	TO-35	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	48	2304
36	TO-36	5	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	45	2025
37	TO-37	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	57	3249
38	TO-38	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
39	TO-39	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
40	TO-40	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
41	TO-41	4	4	0	5	4	4	5	4	5	4	4	5	48	2304
JUMLAH		184	162	139	174	165	165	166	165	158	163	175	181	1997	98139

NO	Kode	EFEKTIFITAS KOMUNIKASI												JUMLAH	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Y	Y2
1	TO-01	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49	2401
2	TO-02	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	5	38	1444
3	TO-03	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	53	2809
4	TO-04	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	50	2500
5	TO-05	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50	2500
6	TO-06	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	2209
7	TO-07	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48	2304
8	TO-08	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	43	1849
9	TO-09	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	50	2500
10	TO-10	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	47	2209
11	TO-11	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	51	2601
12	TO-12	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50	2500
13	TO-13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	2116
14	TO-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
15	TO-15	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	51	2601
16	TO-16	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	51	2601
17	TO-17	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52	2704
18	TO-18	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56	3136
19	TO-19	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55	3025
20	TO-20	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	50	2500
21	TO-21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
22	TO-22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	2025
23	TO-23	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	2116
24	TO-24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
25	TO-25	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	56	3136
26	TO-26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
27	TO-27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	2025
28	TO-28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
29	TO-29	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	50	2500
30	TO-30	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	50	2500
31	TO-31	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52	2704
32	TO-32	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52	2704
33	TO-33	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	51	2601
34	TO-34	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	51	2601
35	TO-35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
36	TO-36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
37	TO-37	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	56	3136
38	TO-38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
39	TO-39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
40	TO-40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	2209
41	TO-41	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52	2704
JUMLAH		160	173	162	174	175	178	168	169	157	168	168	165	2017	99731

NO	Kode	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK										Jumlah	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y	Y2
1	TO-01	0	0	0	0	0	0	4	4	5	4	17	289
2	TO-02	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	35	1225
3	TO-03	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	2209
4	TO-04	1	4	4	4	4	4	3	5	5	5	39	1521
5	TO-05	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	42	1764
6	TO-06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
7	TO-07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
8	TO-08	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	39	1521
9	TO-09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
10	TO-10	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43	1849
11	TO-11	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	41	1681
12	TO-12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
13	TO-13	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	34	1156
14	TO-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
15	TO-15	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	37	1369
16	TO-16	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	40	1600
17	TO-17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	1849
18	TO-18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	2304
19	TO-19	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46	2116
20	TO-20	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	39	1521
21	TO-21	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1296
22	TO-22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	1936
23	TO-23	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	34	1156
24	TO-24	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1444
25	TO-25	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44	1936
26	TO-26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
27	TO-27	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	1936
28	TO-28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
29	TO-29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1521
30	TO-30	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44	1936
31	TO-31	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	1849
32	TO-32	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	1849
33	TO-33	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	37	1369
34	TO-34	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	37	1369
35	TO-35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1296
36	TO-36	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1296
37	TO-37	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44	1936
38	TO-38	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1296
39	TO-39	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1296
40	TO-40	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1296
41	TO-41	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	1849
JUMLAH		140	154	164	155	165	164	162	178	176	162	1620	65036

LAMPIRAN 3. Hasil Uji Instrumen (Validitas)**Tabel Hasil Uji Validitas**

Uji Validitas						
No. Soal	Variabel	Koefesien Korelasi	Tobserved	Ttable pada 5% dan Df 39	Kriteria	Interpretasi
1	Knowledge Sharing	0.409	2.797	1.697	Valid	Sedang
2	Knowledge Sharing	0.352	2.349	1.697	Valid	Rendah
3	Knowledge Sharing	0.376	2.534	1.697	Valid	Rendah
4	Knowledge Sharing	0.319	2.102	1.697	Valid	Rendah
5	Knowledge Sharing	0.271	1.758	1.697	Valid	Rendah
6	Knowledge Sharing	0.359	2.402	1.697	Valid	Rendah
7	Knowledge Sharing	0.309	2.029	1.697	Valid	Rendah
8	Knowledge Sharing	0.309	2.029	1.697	Valid	Rendah
9	Knowledge Sharing	0.454	3.182	1.697	Valid	Sedang
1	Distribusi Beban Kerja	0.323	2.131	1.697	Valid	Rendah
2	Distribusi Beban Kerja	0.624	4.987	1.697	Valid	Tinggi
3	Distribusi Beban Kerja	0.335	2.22	1.697	Valid	Rendah
4	Distribusi Beban Kerja	0.485	3.463	1.697	Valid	Sedang
5	Distribusi Beban Kerja	0.271	1.758	1.697	Valid	Rendah
6	Distribusi Beban Kerja	0.268	1.737	1.697	Valid	Sedang
7	Distribusi Beban Kerja	0.39	2.645	1.697	Valid	Rendah
8	Distribusi Beban Kerja	0.267	1.73	1.697	Valid	Rendah
9	Distribusi Beban Kerja	0.276	1.793	1.697	Valid	Rendah
10	Distribusi Beban Kerja	0.272	1.765	1.697	Valid	Rendah
11	Distribusi Beban Kerja	0.386	2.613	1.697	Valid	Rendah
12	Distribusi Beban Kerja	0.453	3.173	1.697	Valid	Sedang
1	Disiplin	0.509	3.693	1.697	Valid	Sedang
2	Disiplin	0.606	4.758	1.697	Valid	Tinggi
3	Disiplin	0.387	2.621	1.697	Valid	Rendah
4	Disiplin	0.361	2.417	1.697	Valid	Rendah
5	Disiplin	0.311	2.044	1.697	Valid	Rendah
6	Disiplin	0.679	5.776	1.697	Valid	Tinggi
7	Disiplin	0.718	6.442	1.697	Valid	Tinggi
8	Disiplin	0.670	5.621	1.697	Valid	Tinggi
9	Disiplin	0.401	2.734	1.697	Valid	Sedang
10	Disiplin	0.328	2.168	1.697	Valid	Rendah
11	Disiplin	0.398	2.709	1.697	Valid	Rendah
12	Disiplin	0.379	2.558	1.697	Valid	Rendah
1	Efektifitas Komunikasi	0.4	2.726	1.697	Valid	Sedang
2	Efektifitas Komunikasi	0.417	2.865	1.697	Valid	Sedang
3	Efektifitas Komunikasi	0.312	2.051	1.697	Valid	Rendah
4	Efektifitas Komunikasi	0.569	4.321	1.697	Valid	Sedang

5	Efektifitas Komunikasi	0.412	2.824	1.697	Valid	Sedang
6	Efektifitas Komunikasi	0.636	5.147	1.697	Valid	Tinggi
7	Efektifitas Komunikasi	0.418	2.873	1.697	Valid	Sedang
8	Efektifitas Komunikasi	0.54	4.007	1.697	Valid	Sedang
9	Efektifitas Komunikasi	0.49	3.51	1.697	Valid	Sedang
10	Efektifitas Komunikasi	0.352	2.349	1.697	Valid	Rendah
11	Efektifitas Komunikasi	0.352	2.349	1.697	Valid	Rendah
12	Efektifitas Komunikasi	0.34	2.258	1.697	Valid	Rendah
1	Kualitas Pelayanan Publik	0.522	3.822	1.697	Valid	Sedang
2	Kualitas Pelayanan Publik	0.646	5.285	1.697	Valid	Tinggi
3	Kualitas Pelayanan Publik	0.668	5.606	1.697	Valid	Tinggi
4	Kualitas Pelayanan Publik	0.623	4.974	1.697	Valid	Tinggi
5	Kualitas Pelayanan Publik	0.803	8.414	1.697	Valid	Tinggi
6	Kualitas Pelayanan Publik	0.77	7.537	1.697	Valid	Tinggi
7	Kualitas Pelayanan Publik	0.459	3.226	1.697	Valid	Sedang
8	Kualitas Pelayanan Publik	0.714	6.369	1.697	Valid	Tinggi
9	Kualitas Pelayanan Publik	0.264	1.709	1.697	Valid	Rendah
10	Kualitas Pelayanan Publik	0.425	2.932	1.697	Valid	Rendah

Contoh perhitungan validitas No. 01 (Knowledge Sharing)

No.	KODE	NOMOR SOAL 01 (KNOWLEDGE SHARING)				
		X	Y	X ²	Y ²	XY
1	R-01	0	166	0	27556	0
2	R-02	5	199	25	39601	995
3	R-03	4	241	16	58081	964
4	R-04	4	213	16	45369	852
5	R-05	5	226	25	51076	1130
6	R-06	4	209	16	43681	836
7	R-07	4	217	16	47089	868
8	R-08	4	202	16	40804	808
9	R-09	4	217	16	47089	868
10	R-10	4	220	16	48400	880
11	R-11	4	225	16	50625	900
12	R-12	2	221	4	48841	442
13	R-13	4	194	16	37636	776
14	R-14	4	218	16	47524	872
15	R-15	4	205	16	42025	820
16	R-16	4	214	16	45796	856
17	R-17	5	232	25	53824	1160
18	R-18	5	250	25	62500	1250
19	R-19	4	243	16	59049	972

20	R-20	4	222	16	49284	888
21	R-21	5	210	25	44100	1050
22	R-22	5	220	25	48400	1100
23	R-23	4	196	16	38416	784
24	R-24	4	213	16	45369	852
25	R-25	4	243	16	59049	972
26	R-26	4	218	16	47524	872
27	R-27	5	220	25	48400	1100
28	R-28	4	218	16	47524	872
29	R-29	4	219	16	47961	876
30	R-30	4	227	16	51529	908
31	R-31	5	232	25	53824	1160
32	R-32	5	232	25	53824	1160
33	R-33	4	204	16	41616	816
34	R-34	4	204	16	41616	816
35	R-35	5	214	25	45796	1070
36	R-36	5	207	25	42849	1035
37	R-37	4	248	16	61504	992
38	R-38	5	206	25	42436	1030
39	R-39	5	209	25	43681	1045
40	R-40	5	212	25	44944	1060
41	R-41	5	234	25	54756	1170
TOTAL		173	8920	763	1950968	37877

Rumus uji validitas menggunakan Pearson Product Moment

1. Menghitung nilai r dari tabel di atas.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{41(\sum 37877) - (173 \cdot 8920)}{\sqrt{[41 \cdot 763 - (173)^2][41 \cdot 1950968 - (8920)^2]}}$$

$$r = \frac{1552957 - 1543160}{\sqrt{[(31283 - 29929)][(79989688 - 79566400)]}}$$

$$r = \frac{9797}{\sqrt{(1354)(423288)}}$$

$$r = \frac{9797}{\sqrt{573131952}}$$

$$r = \frac{9797}{23940,174}$$

$$r = 0,409$$

Interprestasi Koefisien Korelasi r

Interval Koefisien	Level of Correlation
0,80 - 1,000	Sangat Tinggi
0,60 – 0,799	Tinggi
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

2. Menentukan koefisien korelasi, dengan menghitung uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,409\sqrt{41-2}}{\sqrt{1-0,409^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0,409)(6,245)}{\sqrt{1-0,167281}}$$

$$t_{hitung} = \frac{2,554}{0,913} = 2,797$$

$$\begin{aligned} \text{Df} &= n - 2 \quad (41-2) \\ &= 39 \end{aligned}$$

$$T_{tabel} = 1,697$$

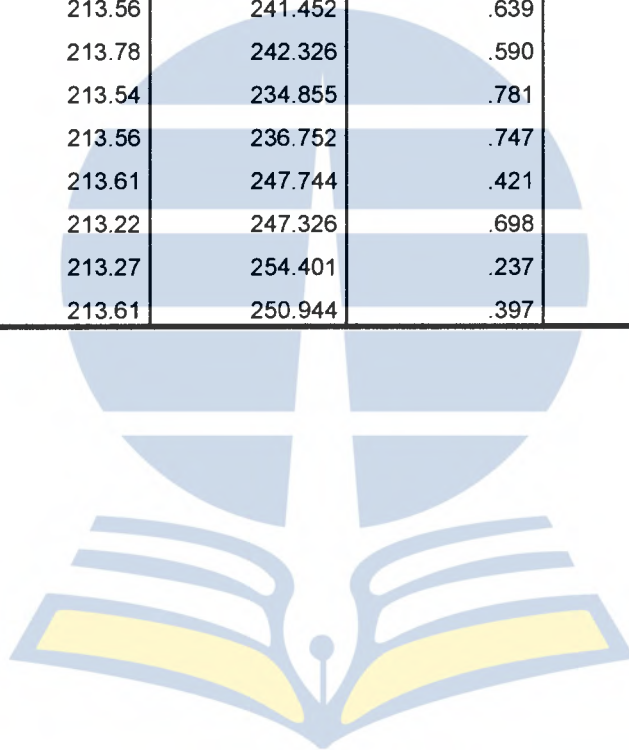
$$t_{hitung} > t_{tabel} = 2,797 > 1,697$$

LAMPIRAN 4. Hasil Uji Instrumen (Reliabilitas)

Tabel Hasil Reliabilitas dengan Cronbach Alpha menggunakan Program SPSS 21.0

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NO.1	213.34	246.980	.361	.890
NO.2	213.32	254.422	.221	.892
NO.3	213.54	254.855	.200	.892
NO.4	213.07	253.170	.290	.891
NO.5	213.98	251.324	.220	.892
NO.6	213.80	250.161	.319	.891
NO.7	213.61	252.594	.275	.891
NO.8	213.22	253.126	.279	.891
NO.9	213.17	254.545	.189	.892
NO.10	214.68	247.022	.253	.893
NO.11	213.85	231.978	.566	.887
NO.12	213.93	246.620	.267	.893
NO.13	213.78	242.076	.430	.889
NO.14	214.46	251.555	.222	.892
NO.15	213.88	251.510	.218	.892
NO.16	213.24	251.839	.362	.891
NO.17	213.66	253.430	.233	.892
NO.18	213.56	252.602	.237	.892
NO.19	214.54	252.055	.227	.892
NO.20	213.73	254.201	.134	.893
NO.21	214.27	251.751	.127	.895
NO.22	213.07	253.770	.193	.892
NO.23	213.61	243.644	.574	.888
NO.24	214.17	247.995	.170	.897
NO.25	213.32	252.672	.334	.891
NO.26	213.54	252.355	.276	.891
NO.27	213.54	254.705	.169	.892
NO.28	213.51	238.306	.689	.886
NO.29	213.54	241.105	.640	.887
NO.30	213.71	248.512	.359	.890
NO.31	213.59	250.999	.287	.891
NO.32	213.29	252.562	.374	.891
NO.33	213.15	252.278	.352	.891
NO.34	213.66	255.330	.095	.893
NO.35	213.34	250.780	.387	.890

NO.36	213.61	251.844	.274	.891
NO.37	213.32	255.772	.134	.892
NO.38	213.29	255.912	.139	.892
NO.39	213.22	248.526	.617	.889
NO.40	213.46	254.155	.403	.891
NO.41	213.44	247.402	.511	.889
NO.42	213.73	246.551	.452	.889
NO.43	213.46	253.355	.328	.891
NO.44	213.46	252.805	.324	.891
NO.45	213.54	252.655	.311	.891
NO.46	214.15	241.628	.472	.889
NO.47	213.80	242.161	.615	.887
NO.48	213.56	241.452	.639	.887
NO.49	213.78	242.326	.590	.887
NO.50	213.54	234.855	.781	.884
NO.51	213.56	236.752	.747	.885
NO.52	213.61	247.744	.421	.890
NO.53	213.22	247.326	.698	.888
NO.54	213.27	254.401	.237	.892
NO.55	213.61	250.944	.397	.890



Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

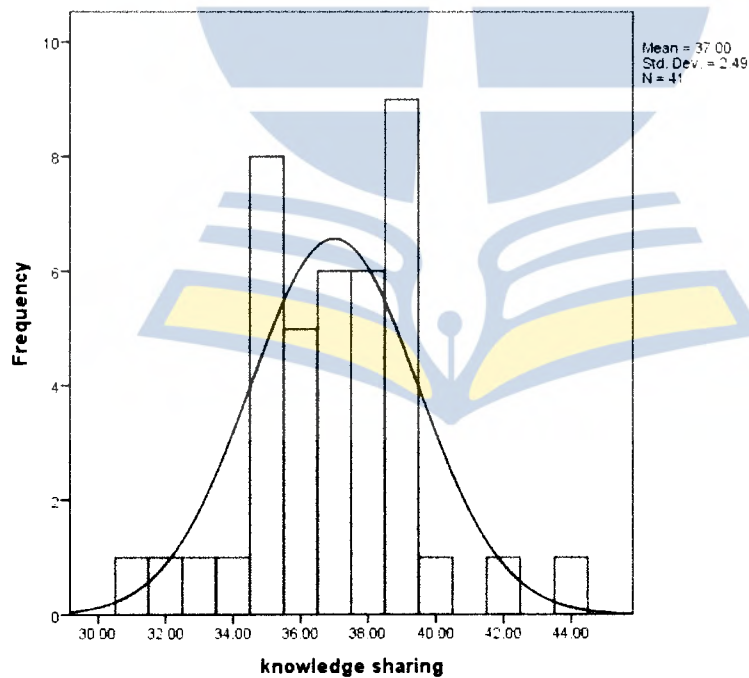
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		knowledge sharing	Distribusi beban kerja	disiplin	Efektifitas komunikasi	Kualitas pelayanan public
N		41	41	41	41	41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37.0000	43.1463	48.7073	49.1951	39.5122
	Std. Deviation	2.48998	5.14568	4.66500	3.55119	5.06518
Most Extreme Differences	Absolute	.138	.128	.211	.122	.146
	Positive	.138	.088	.116	.095	.115
	Negative	-.113	-.128	-.211	-.122	-.146
Kolmogorov-Smirnov Z		.882	.823	1.350	.781	.938
Asymp. Sig. (2-tailed)		.418	.508	.052	.576	.343

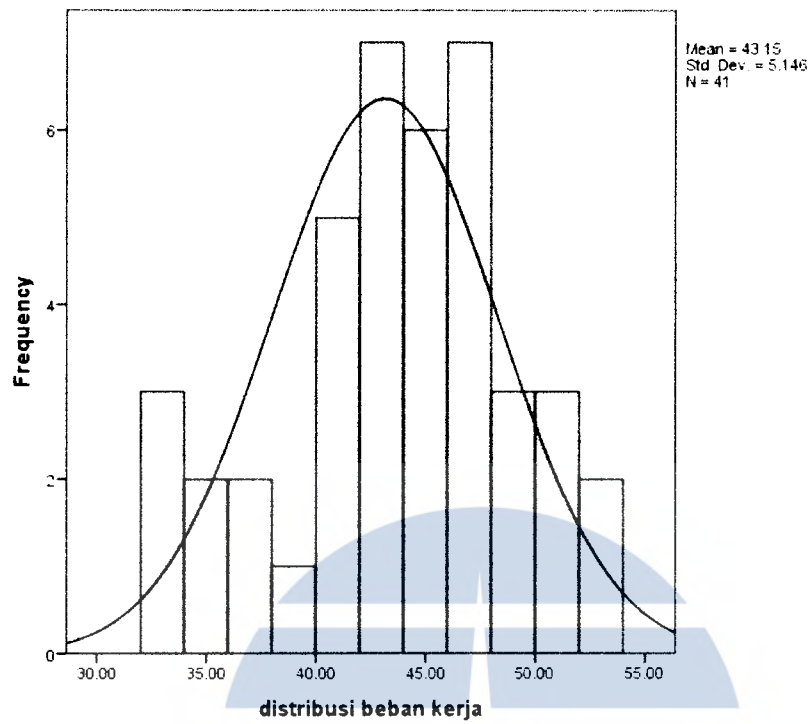
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

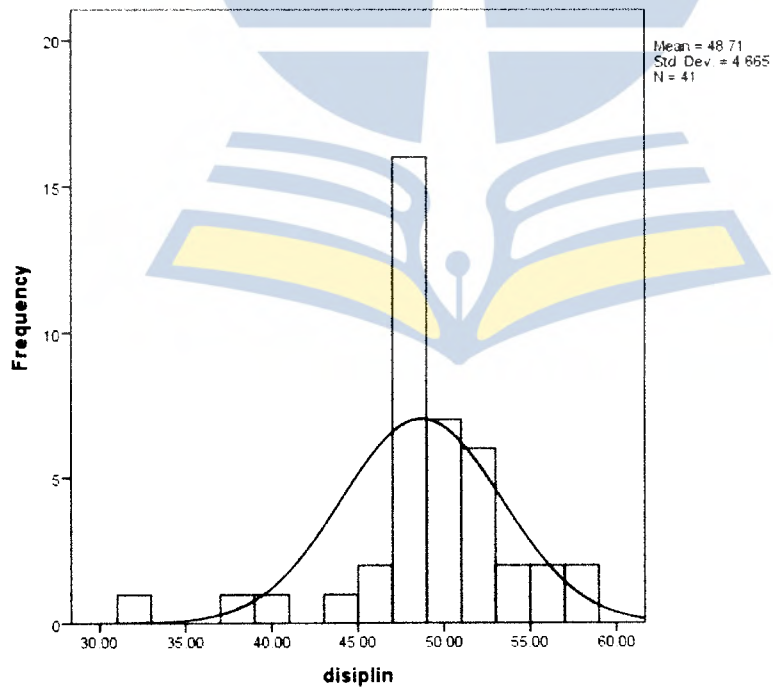
a. Histogram normalitas knowledge sharing



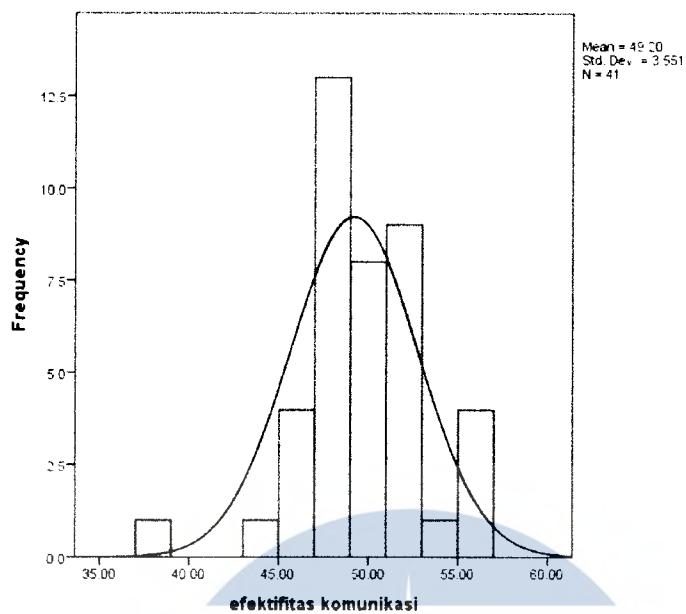
b. Histogram normalitas distribusi beban kerja



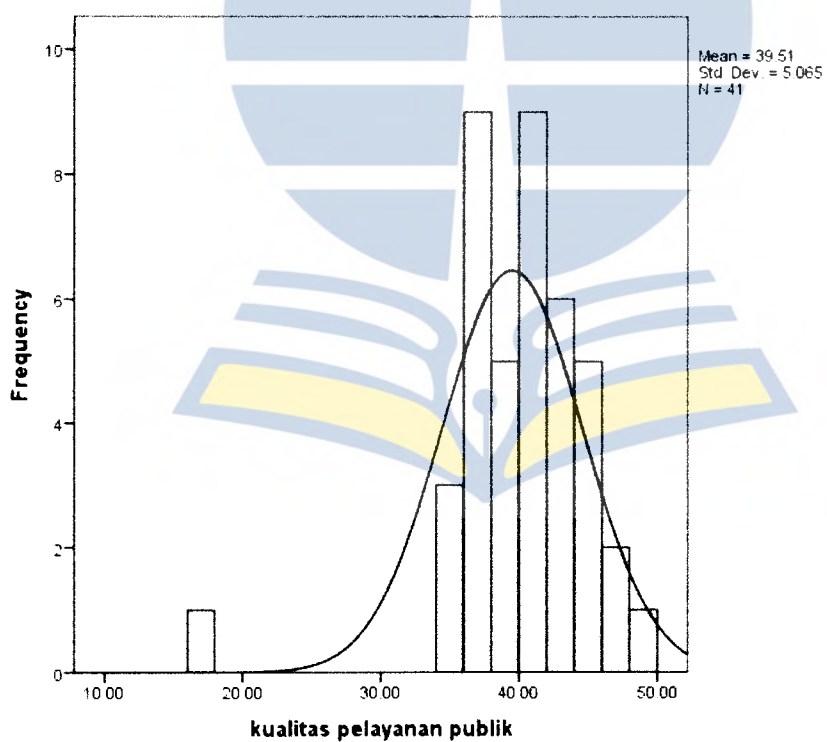
c. Histogram normalitas disiplin



d. Histogram normalitas efektifitas komunikasi



e. Histogram normalitas kualitas pelayanan publik



2) Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			847.336	11	77.031	12.486	.000
Kualitas Pelayanan Publik * Knowledge Sharing	Between	Linearity	287.456	1	287.456	46.595	.000
	Groups	Deviation from Linearity	559.880	10	55.988	9.075	.000
	Within Groups		178.908	29	6.169		
	Total		1026.244	40			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			567.527	14	40.538	2.298	.032
Kualitas Pelayanan Publik * Distribusi Beban Kerja	Between	Linearity	330.819	1	330.819	18.751	.000
	Groups	Deviation from Linearity	236.709	13	18.208	1.032	.453
	Within Groups		458.717	26	17.643		
	Total		1026.244	40			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			843.308	15	56.221	7.683	.000
Kualitas Pelayanan Publik * Disiplin	Between	Linearity	649.893	1	649.893	88.814	.000
	Groups	Deviation from Linearity	193.414	14	13.815	1.888	.080
	Within Groups		182.936	25	7.317		
	Total		1026.244	40			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik *	Between Groups	(Combined)	925.588	12	77.132	21.456	.000
		Linearity	192.854	1	192.854	53.647	.000
Efektifitas Komunikasi	Within Groups	Deviation from Linearity	732.734	11	66.612	18.530	.000
		Total	1026.244	40	3.595		

3) Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	1	(Constant)	-18.176					6.839
	knowledge sharing	.179	.203	.088	2.882	.034	.633	1.581
	distribusi beban kerja	.332	.090	.338	3.703	.001	.761	1.313
	disiplin	.711	.097	.655	7.309	.000	.789	1.267
	efektifitas komunikasi	.043	.137	.030	3.312	.027	.688	1.453

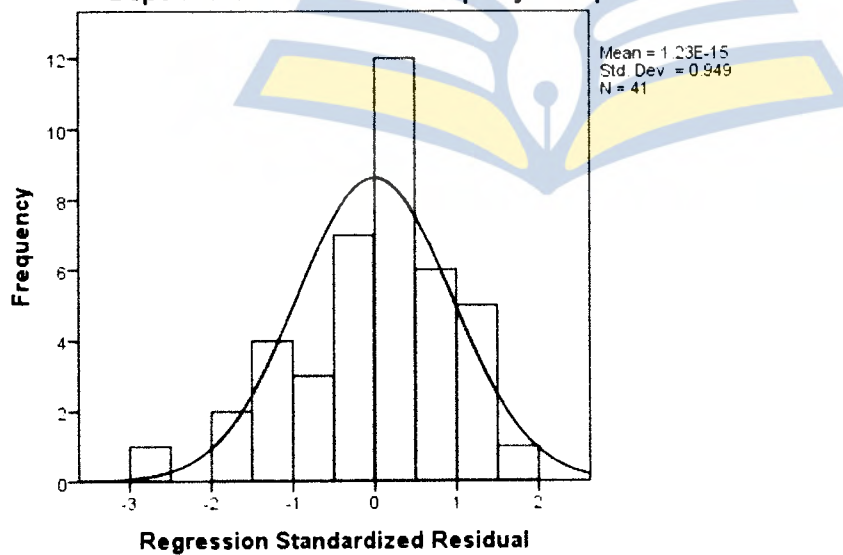
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

Correlations

		kualitas pelayanan publik	knowledge sharing	distribusi beban kerja	disiplin	efektifitas komunikasi
Pearson Correlation	kualitas pelayanan publik	1.000	.529	.568	.796	.434
	knowledge sharing	.529	1.000	.423	.433	.500
	distribusi beban kerja	.568	.423	1.000	.276	.414
	disiplin	.796	.433	.276	1.000	.336
	efektifitas komunikasi	.434	.500	.414	.336	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan publik	.000	.000	.000	.000	.002
	knowledge sharing	.000	.000	.003	.002	.000
	distribusi beban kerja	.000	.003	.000	.040	.004
	disiplin	.000	.002	.040	.000	.016
	efektifitas komunikasi	.002	.000	.004	.016	.000
N	kualitas pelayanan publik	41	41	41	41	41
	knowledge sharing	41	41	41	41	41
	distribusi beban kerja	41	41	41	41	41
	disiplin	41	41	41	41	41
	efektifitas komunikasi	41	41	41	41	41

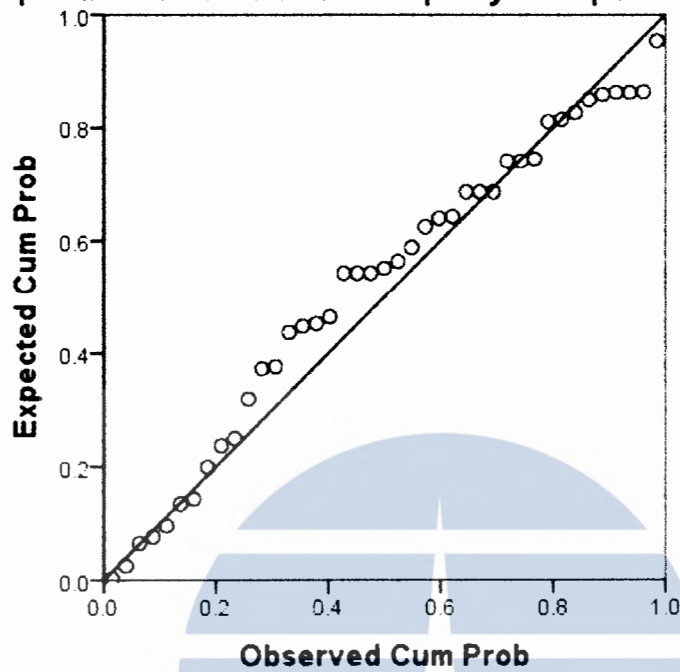
Histogram

Dependent Variable: kualitas pelayanan publik



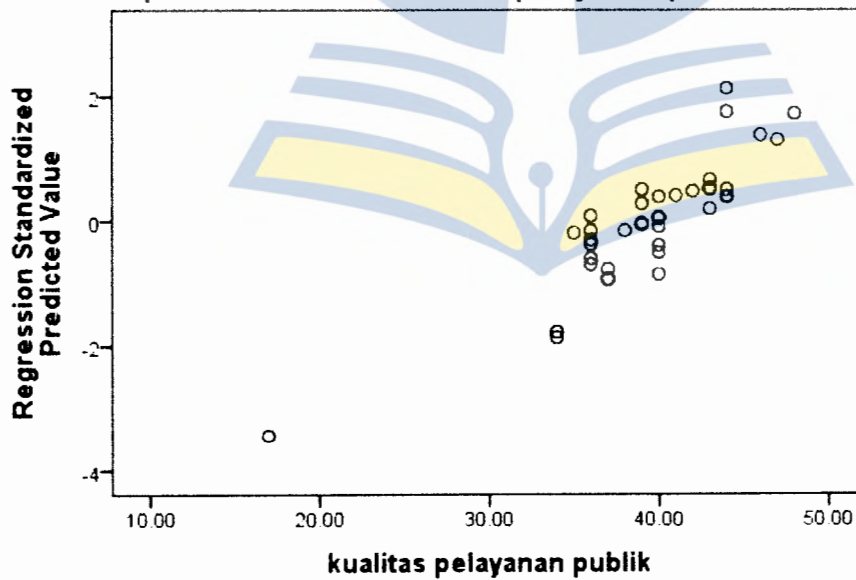
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kualitas pelayanan publik



Scatterplot

Dependent Variable: kualitas pelayanan publik



4) Uji Heteroskedastisitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.344 ^a	.118	.020	1.48531	.118	1.204	4	36	.326	2.295

a. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distribusi beban kerja, knowledge sharing

b. Dependent Variable: RES2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.628	4	2.657	1.204	.326 ^b
	Residual	79.421	36	2.206		
	Total	90.049	40			

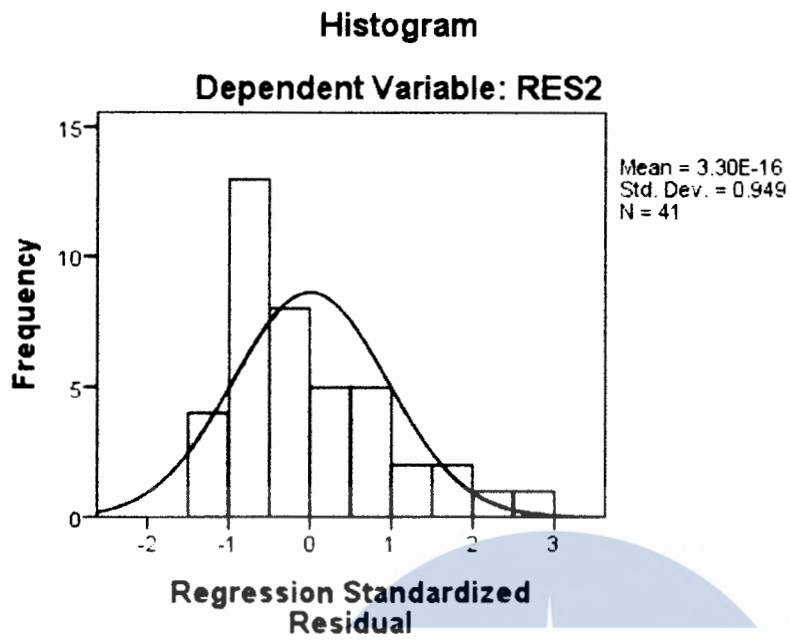
a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distribusi beban kerja, knowledge sharing

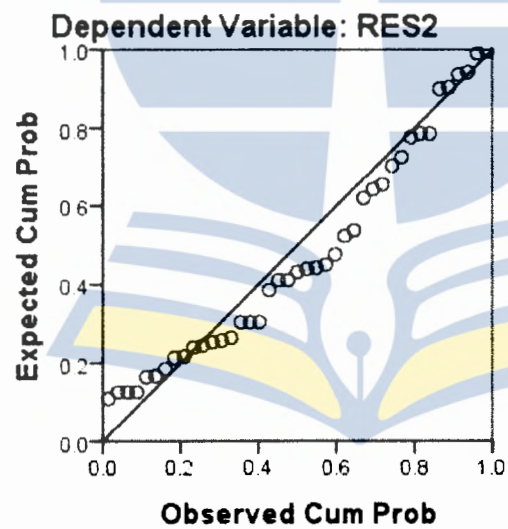
Coefficients^a

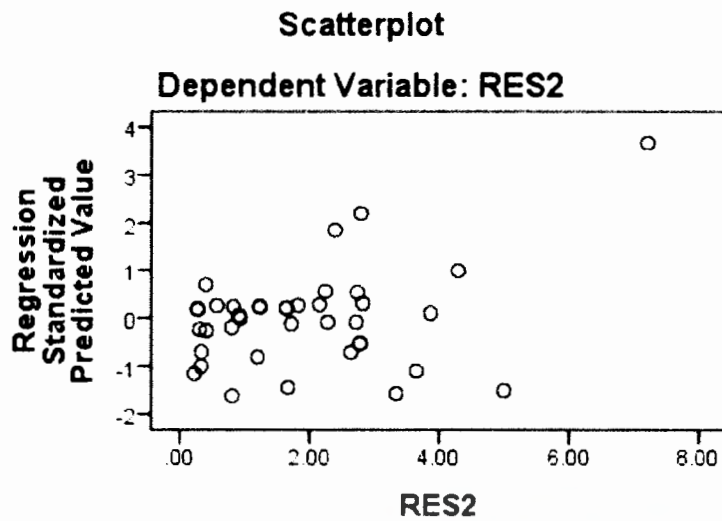
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	6.978	3.986	
	knowledge sharing	-.026	.119	-.044	-.221	.826
	distribusi beban kerja	.006	.052	.020	.113	.911
	disiplin	-.110	.057	-.342	-1.943	.060
	efektifitas komunikasi	.020	.080	.047	.248	.805

a. Dependent Variable: RES2



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





5) Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.344 ^a	.118	.020	1.48531	.118	1.204	4	36	.326	2.295

a. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distribusi beban kerja, knowledge sharing

b. Dependent Variable: RES2

Lampiran 6. Uji Parsial (Uji – t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	18.176	6.839		
1					
knowldge sharing	.179	.203	.088	2.882	.034
distribusi beban kerja	.332	.090	.338	3.703	.001
disiplin	.711	.097	.655	7.309	.000
efektifitas komunikasi	.043	.137	.030	3.312	.027

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

Lampiran 7. Uji Simultan (Uji – F)

	Mean	Std. Deviation	N
kualitas pelayanan publik	39.51	5.065	41
knowldge sharing	37.00	2.490	41
distribusi beban kerja	43.15	5.146	41
disiplin	48.71	4.665	41
efektifitas komunikasi	49.20	3.551	41

Correlations

		kualitas pelayanan publik	knowledge sharing	distribusi beban kerja	disiplin	efektifitas komunikasi
Pearson Correlation	kualitas pelayanan public	1.000	.529	.568	.796	.434
	knowledge sharing	.529	1.000	.423	.433	.500
	distribusi beban kerja	.568	.423	1.000	.276	.414
	Disiplin	.796	.433	.276	1.000	.336
	efektifitas komunikasi	.434	.500	.414	.336	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan public	.000	.000	.000	.000	.002
	knowledge sharing	.000	.003	.003	.002	.000
	distribusi beban kerja	.000	.003	.040	.040	.004
	Disiplin	.000	.002	.040	.016	.016
N	efektifitas komunikasi	.002	.000	.004	.016	.016
	kualitas pelayanan public	41	41	41	41	41
	knowledge sharing	41	41	41	41	41
	distribusi beban kerja	41	41	41	41	41
	Disiplin	41	41	41	41	41
	efektifitas komunikasi	41	41	41	41	41

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.879 ^a	.772	.747	2.549	.772	30.501	4	36	.000

a. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distnbusi beban kerja, knowledge sharing

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	792.419	4	198.105	30.501	.000 ^b
	Residual	233.825	36	6.495		
	Total	1026.244	40			

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public

b. Predictors: (Constant), efektifitas komunikasi, disiplin, distribusi beban kerja, knowledge sharing

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.176	6.839		2.658	.012
1					
knowledge sharing	.179	.203	.088	2.882	.034
distribusi beban kerja	.332	.090	.338	3.703	.001
disiplin	.711	.097	.655	7.309	.000
efektifitas komunikasi	.043	.137	.030	3.312	.027

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan public



