
PENINGKATAN DISIPLIN, SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KOMPETENSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL APARATUR SIPIL NEGARA DI PEMERINTAH KOTA MEDAN

¹Alida Simanjuntak, ²Ferry Panjaitan

^{1,2}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan

Email : ferypanjaitan@gmail.com

Abstrak

This study aims to determine the effect of increasing discipline, human resource information systems and competence on improving the quality of internal services of state civil servants in the city government of Medan, implementing a good human resource information system that is in accordance with established regulations certainly provides various conveniences and benefits. for ASN. The research method in this research is using descriptive analysis method and verification analysis. The population in this study were all state civil servants who worked in the Medan city government, except those working in the education office, health office and also those in the sub-district office. The results of this study are as follows: Partially disciplinary variables, HR information system variables, competency variables have a positive and significant influence on the quality of internal services in the city government of Medan, Simultaneously the discipline variables, information systems and competencies have a positive and significant effect on internal service quality. in the government of the city of Medan.

Keywords: Discipline, Human Resources Information Systems, Competence and Internal Services, ASN

Latar Belakang Masalah

Kota Medan merupakan salah satu kota besar di Indonesia saat ini dan tergolong kota besar sehingga sebagaimana kota yang lain, kota Medan juga memiliki berbagai masalah yang tentunya memerlukan solusi yang tepat dan cepat kota Medan sebagai ibu kota provinsi Sumatera Utara juga sering menjadi barometer bagi kabupaten kota di provinsi Sumatera Utara, keberadaan kota Medan juga menjadi wajah Sumatera Utara di negara ini. Seperti kabupaten dan kota yang lain pemerintahan kota Medan ditopang oleh ASN yang tersebar di seluruh instansi pemerintahan di bawah naungan pemerintah kota Medan.

Teknologi benar-benar mengubah cara kita melakukan sesuatu, peran HRIS meningkat dan menjadi strategis. Ketersediaan informasi yang tepat waktu, perbaikan dalam layanan menjadi peran yang sangat penting, pelaksanaan HRIS mampu mengurangi jumlah tenaga kerja, dan mampu menghemat waktu dimana hal ini mampu meningkatkan daya saing (Batool, et al, 2012). Hal ini menunjukkan peran HRIS terhadap pencapaian tujuan organisasi sehingga organisasi atau perusahaan karena HRIS memiliki peran yang strategis saat ini dimana pengambilan keputusan yang strategis harus membutuhkan sistem informasi sumber daya manusia, tanpa sistem informasi sumber daya manusia akan sangat sulit untuk mengambil keputusan yang tepat. Selain itu HRIS juga memberikan peran kepada peningkatan kinerja organisasi dan juga terhadap pengembangan seperti yang dikatakan Batool et al (2012) implementasi sistem informasi sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja organisasi, selanjutnya dalam penelitian tersebut juga dikatakan bahwa sistem informasi sumber daya manusia memungkinkan untuk melakukan pengembangan karyawan didalam organisasi, walaupun juga dikatakan bahwa HRIS juga memunculkan beberapa masalah terhadap suatu organisasi.

Disiplin yang tinggi dari setiap ASN tentunya akan memuluskan peningkatan jabatan atau golongan setiap ASN sesuai aturan yang berlaku, dan disiplin ASN yang tinggi akan membuat ASN mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat

waktu, mengikuti aturan dan juga mengikuti program yang ditetapkan oleh instansi dengan baik akan mengakibatkan ASN memiliki kesempatan yang banyak untuk meningkatkan kompetensinya sebagai ASN, seperti mengikuti pelatihan, penataran, seminar, rapat, dan lain-lain, ASN yang tidak disiplin dalam mengikuti berbagai program yang diadakan oleh instansi juga akan mengakibatkan ASN tidak mengetahui berbagai hal tentang cara kerja pegawai, standar kualitas, waktu kerja dan lain-lain yang tentunya akan mengakibatkan kompetensi ASN rendah dan juga rendahnya kinerja ASN

Pemerintah kota Medan memiliki ribuan ASN dan tersebar di berbagai instansi, jumlah ASN yang banyak tersebut tentunya mengakibatkan semakin rumit atau semakin kompleknya pengelolaan data yang berhubungan dengan SDM di pemerintahan kota Medan. Implementasi sistem informasi sumber daya manusia diharapkan dapat menyimpan, memelihara atau juga merekam kegiatan ASN dengan benar, selain itu implementasi sistem informasi sumber daya manusia yang benar juga diperuntukkan untuk keperluan para ASN seperti halnya untuk pengurusan golongan, naik gaji, dan lain-lain. Ketiadaan data tentang kegiatan yang dilakukan oleh ASN tentunya juga dapat menghambat kenaikan golongan ASN atau mengakibatkan ASN tidak mengurus kenaikan golongan, untuk itu implementasi sistem informasi SDM yang sesuai dengan ketentuan sangat dibutuhkan baik oleh pihak pemerintah Kota Medan maupun ASN.

Tidak terealisasinya beberapa program seperti pengiriman aparatur untuk mengikuti diklat fungsional, bimtek dan seminar tentunya mengakibatkan keluhan tersendiri bagi para aparatur sipil negara yang benar-benar membutuhkan diklat fungsional, bimtek dan seminar untuk menunjang penyelesaian pekerjaan yang lebih baik dan juga untuk menunjang karier para aparatur sipil negara.

Tabel 1
Pencapaian Sasaran Pelayanan Administrasi Dan Kualitas Kepegawaian

No	Indikator	Satuan	2018		2019	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Jumlah peserta prajabatan CPNS	Orang	-	-	-	-
2	Jumlah peserta diklat PIM II	Orang	-	-	-	-
3	Jumlah peserta yang dikirim untuk diklat fungsional, bimtek dan seminar	Orang	695	693	1006	1003
4	Jumlah pejabat eselon III yang mengikuti karakter <i>building and spriritual training</i>	Orang	-	-	-	-
5	Jumlah berkas baperjakat	Dokumen	10	10	10	8
6	Jumlah ASN yang telah memenuhi persyaratan kepangkatan yang naik pangkat		150	140	158	155
7	Jumlah SKPD yang dimonitoring	Unit kerja	58	56	58	57
8	Jumlah penerima satya lencana	Orang	100	33	100	Proses
9	Jumlah pengadaan kartu pengenal ASN	Kartu	-	-	-	-

Sumber: Laporan Kinerja Pemerintah Kota Medan 2020.

Perubahan penilaian terhadap ASN dilakukan dengan adanya PP Nomor 46 Tahun 2011 dan dengan adanya PP tersebut diharapkan ASN akan semakin profesional dan akuntabel, sehingga kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat. Dalam perubahan tersebut terdapat dua unsur penilaian yaitu sasaran kerja pegawai (SKP) dan perilaku kerja dimana SKP memiliki bobot 60%, dan Perilaku Kerja memiliki bobot 40%. salah satu hal

pokok yang membedakan antara SKP dengan mekanisme DP3 sebelumnya adalah adanya pelimpahan kewenangan dalam penilaian dimana pejabat penilai tidak lagi secara penuh dipegang oleh Pejabat Pembina Kepegawaian tetapi diturunkan kepada pejabat atasan langsung. Dari perubahan tersebut jelas bahwa ASN akan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang selama ini dinilai berbagai pihak masih sangat rendah dan menjadi masalah yang utama dalam ASN.

Kompetensi ASN yang menyangkut tentang kemampuan dan pengetahuan ASN tentunya perlu ditingkatkan oleh setiap instansi karena kinerja ASN tidak terlepas dari kompetensi ASN di setiap instansi seperti yang dikatakan oleh Mathis & Jackson (2002) bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Selanjutnya juga dikatakan oleh Antoniu (2010) dalam penelitiannya juga memberikan kesimpulan bahwa perencanaan karir yang merupakan bagian dari pengembangan karir sangat dibutuhkan oleh pegawai atau pekerja begitu juga pihak perusahaan sehingga perencanaan karir merupakan sesuatu yang sangat penting, perencanaan karir akan efektif apabila organisasi menggunakan sepenuhnya keterampilan dan pengetahuan karyawan dengan demikian karyawan akan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang tinggi, kesimpulan tersebut memberikan penjelasan bahwa pengembangan karir akan meningkatkan kinerja asalkan karyawan menggunakan keterampilan dan pengetahuan hal ini dapat juga kita katakan kompetensi

Kinerja pegawai yang selama ini dinilai melalui Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) dengan penilaian yang cukup sederhana sudah dirubah dengan item penilaian yang lebih banyak atau lebih lengkap, perubahan ini tentunya karena DP3 yang ditetapkan berdasarkan PP No 10 Tahun 1979 dianggap kurang relevan untuk menilai kinerja seorang ASN, penilaian yang dilakukan berdasarkan tingkat: 1) kesetiaan; 2) prestasi kerja; 3) tanggung jawab; 4) ketaatan; 5) kejujuran; 6) kerja sama; 7) prakarsa; 8) kepemimpinan, dianggap kurang mampu memberikan penilaian yang tepat sehingga kurang tepat apabila terus dilakukan apalagi menjadi pertimbangan untuk naik pangkat maupun pertimbangan untuk menduduki suatu jabatan tertentu.

Pengukuran kinerja seorang ASN seharusnya tidak dapat dipisahkan dengan sasaran yang ditetapkan dan tujuan yang telah ditetapkan sehingga penilaian terhadap ASN dinilai berdasarkan keberhasilan seorang ASN untuk mencapai sasaran kerja dan tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu hal ini sesuai dengan yang dikatakan Ivancevich & Donelly (2005) bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perubahan penilaian kinerja PNS yang sekarang disebut ASN dilakukan dengan adanya PP Nomor 46 Tahun 2011 dan dengan adanya PP tersebut diharapkan ASN akan semakin profesional dan akuntabel, sehingga kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat. Dalam perubahan penilaian kinerja ASN terdapat dua unsur penilaian yaitu sasaran kerja pegawai (SKP) dan perilaku kerja dimana SKP memiliki bobot 60%, dan Perilaku Kerja memiliki bobot 40%. salah satu hal pokok yang membedakan antara SKP dengan mekanisme DP3 sebelumnya adalah adanya pelimpahan kewenangan dalam penilaian dimana pejabat penilai tidak lagi secara penuh dipegang oleh Pejabat Pembina Kepegawaian tetapi diturunkan kepada pejabat atasan langsung.

Kerangka Teoritis

Suatu organisasi pemerintah baik itu instansi, departemen, lembaga dalam mencapai sesuatu tujuan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang bekerja diorganisasi tersebut termasuk disiplin pegawai. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang lebih baik atau

mencapai hasil pekerjaan yang lebih baik, disiplin juga sangat penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Disiplin bermanfaat untuk mendidik pegawai mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga secara otomatis akan meningkatkan kinerja pegawai begitu juga dengan kompetensi pegawai.

Disiplin kerja mempunyai arti penting bagi perusahaan dengan adanya disiplin kerja pada setiap karyawan akan menjadikan perusahaan menjadi lebih baik, karena karyawan yang berdisiplin akan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan kualitas dan waktu yang tepat. Pegawai yang disiplin tentunya akan mematuhi peraturan yang berlaku dalam organisasi atau mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku, dengan mengikuti peraturan yang ada dan tidak melanggar aturan yang ditetapkan organisasi maka akan memudahkan pegawai dalam mencapai peningkatan karirnya. Disiplin kerja akan ditunjukkan dengan sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap semua peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, dengan demikian disiplin kerja akan diikuti dengan kinerja yang lebih baik. Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh para ahli, Keith Davis (1985) yang dikutip Anwar Prabu (2001:129) mengemukakan bahwa "*Discipline is management action to enforce organization standards*". disiplin kerja dapat diartikan sebagai "pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.". Disiplin kerja menurut Veithzal Rivai (2008) adalah : "Suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Sedangkan Simamora (2004) menyatakan bahwa: "Disiplin (*Discipline*) adalah Prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur.

Menurut Veithzal Rivai (2008) bentuk-bentuk disiplin kerja dibagi menjadi empat perspektif yaitu :

1. Disiplin Retributif (*Retributive Discipline*), yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah .
2. Disiplin Korektif (*Corrective Discipline*), yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilakunya yang tidak tepat.
3. Perspektif hak-hak individu (*Individual Rights Perspective*), yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
4. perspektif Utilitarian (*Utilitarian perspective*), yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Ada empat operasi dasar dari sistem informasi, yaitu mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi. Informasi mungkin dikumpulkan dari lingkungan dalam atau luar dan memungkinkan didistribusikan ke dalam atau keluar organisasi. (Panjaitan 2018)

Vikas (2012) menyatakan "*Human resource information system (HRIS) is an integrated system designed to provide information used in HR decision making*. Hal ini berarti bahwa sistem informasi sumber daya manusia adalah sistem terpadu yang. Sedangkan menurut Mathis (2001), "Sistem informasi sumber daya manusia adalah sistem integrasi yang dirancang

untuk menyediakan informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan sumber daya manusia ". *The HRIS is designed to support the planning, administration, decision-making, and control activities of human resources management* (Gerardino, 1986). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi sumber daya manusia itu dirancang untuk mendukung perencanaan, administrasi, pengambilan keputusan, dan pengawasan terhadap aktivitas-aktivitas yang dalam manajemen sumber daya manusia.

Untuk mempelajari tentang kompetensi aparatur sipil negara maka terlebih dahulu dipelajari pengertian aparatur sipil negara. Sesuai dengan undang-undang no 5 Tahun 2014 tentang ASN maka nama pegawai negeri sipil diganti menjadi Aparatur Sipil Negara, dimana Aparatur sipil negara atau yang disingkat dengan ASN adalah merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (pasal 1 UU No. 5 Tahun 2014).

Dalam undang-undang No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian dijelaskan bahwa pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan terdiri dari dua jenis yaitu kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal. Kualitas pelayanan internal merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi kepada pegawainya, yang artinya penerima layanan internal adalah orang-orang atau unsur yang merupakan anggota organisasi. Dari penjelasan tersebut jelas bahwa kualitas pelayanan internal tidak dapat terlepas dari manajemen organisasi/instansi. Pelayanan internal dilakukan adalah bertujuan agar para manajemen dan pegawai dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik sehingga tujuan organisasi/instansi dapat dicapai.

Kualitas layanan internal tidak hanya diperuntukkan untuk keperluan pelayanan terhadap karyawan namun kualitas pelayanan internal juga dapat membantu menghasilkan strategi kualitas layanan secara umum seperti layanan publik dan lain-lain hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Victoria & Andreas (2008) bahwa kualitas layanan internal telah diidentifikasi sebagai salah satu elemen penting dari strategi kualitas layanan secara keseluruhan. Sejalan dengan pendapat diatas Bouranta, *et.al* 2009 juga menjelaskan bahwa perusahaan jasa harus fokus terhadap kualitas layanan internal dan juga memesankan untuk meningkatkan kualitas layanan eksternal.

Kualitas pelayanan internal memiliki beberapa dimensi seperti dimensi handal dimana jika pelayanan intinya tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap perusahaan tersebut tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lain. Sedangkan dalam penelitian Bouranta, *et al* (2008) dijelaskan 3 dimensi kualitas layanan internal yaitu dimensi keamanan, keandalan dan internet.

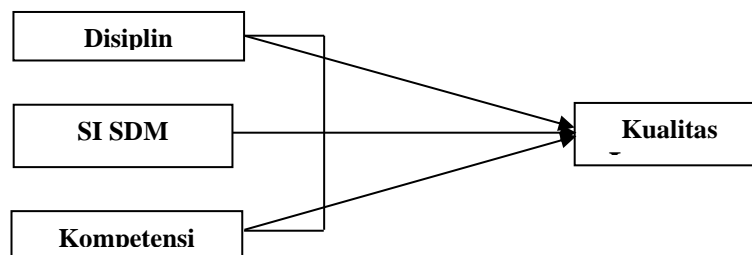
Istilah kualitas menurut Tjiptono (2008) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kerangka Pemikiran

Disiplin ASN yang tinggi dalam bekerja tentunya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan ASN tersebut, Sistem informasi sumber daya manusia yang merupakan prosedur sistematis untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memvalidasi data-data organisasi mengenai sumber daya manusia apabila melakukan fungsinya dengan baik maka kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya manusia akan berjalan dengan baik

Kompetensi yang merupakan kapasitas pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan pekerja. Ains Wort et. Al. (2002), apa bila kompetensi tersebut tinggi maka artinya pengetahuan dan keterampilan ASN dalam melaksanakan pekerjaan cukup baik hal ini tentunya akan meningkatkan kualuutas layanan internal.

Dari kajian pustaka dan penjelasan diatas maka digambarkan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



Gambar 1:Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disajikan diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Disiplin, Sistem Informasi SDM, Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.
2. Disiplin, Sistem Informasi SDM dan kompetensi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif – verifikatif. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Pengertian penelitian analisis deskriptif menurut Sugiyono (2005:1) adalah: Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini, metode analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan setiap variabel yaitu variabel independen yang terdiri dari disiplin, sistem informasi sumber daya manusia dan kompetensi serta mendeskripsikan variabel dependen yaitu kualitas layanan internal (Y).

Penelitian ini bersifat asosiatif, yang mana dalam penelitian ini di uji hubungan antara variabel yaitu pengaruh disiplin terhadap kualitas layanan internal pemerintah kota Medan, pengaruh system informmasi SDM terhadap kualitas layanan internal pemerintah kota Medan dan pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan internal pemerintah kota Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur sipil negara yang bekerja dilingkungan pemerintahan kota Medan kecuali yang bekerja pada dinas pendidikan, dinas kesehatan dan juga yang di kantor camat. Dinas pendidikan tidak dijadikan sampel dalam penelitian ini dengan alasan untuk memfokuskan penelitian pada kantor-kantor pemerintah yang ada dikota Medan, selain itu ASN pada dinas pendidikan yang secara umum adalah guru memiliki tugas yang sangat berbeda dengan ASN lainnya yaitu pada dinas pendidikan ASN adalah tenaga pendidik sedangkan pada kantor pemerintahan yang ada dikota Medan ASN adalah tenaga teknis dan tenaga administratif selain itu pertimbangan lain adalah rencana pengalihan status kepegawaian guru yang akan dialihkan kepada pemerintah

provinsi sesuai dengan undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, pengelolaan pendidikan menengah yang semula menjadi urusan pemerintah daerah kabupaten/kota dialihkan menjadi urusan pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah tingkat I.

Sebagian besar pegawai dinas kesehatan sangat jarang mengerjakan pekerjaan administratif karena terdiri dari ASN pada dinas kesehatan cukup banyak yang berprofesi sebagai dokter, bidan, dan juga perawat yang sangat jarang melakukan pekerjaan-pekerjaan administratif dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah ASN yang bekerja pada kantor pemerintahan yang ada di kota Medan setelah dikurangi beberapa instansi seperti dijelaskan diatas maka jumlah instansi yang diteliti adalah 36 instansi dengan jumlah ASN sebanyak 3.390 orang.

Menurut Hair et al (2010) jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah indikator. Hair et al (2010) juga mengemukakan bahwa ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden. Oleh karena jumlah populasi yang cukup banyak maka dalam penelitian ini ditetapkan jumlah responden adalah $10 \times 18 = 180$. Sehingga jumlah responden dalam penelitian ini adalah 180 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas yaitu Disiplin, sistem informasi dan kompetensi dalam menerangkan variasi variabel terikatnya yaitu kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan. Nilai koefisien determinasi R^2 dapat dilihat dalam Tabel dibawah ini :

Tabel 2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.399 ^a	.160	.140	7.392

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Disiplin, SistemInformasiSDM

b. Dependent Variable: KualitasLayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.160 atau 16,0% yang menunjukkan kemampuan variabel Disiplin, system Informasi dan kompetensi dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan adalah sebesar 16%, sedangkan sisanya sebesar 84% dijelaskan oleh berbagai variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model seperti, kepemimpinan, fasilitas dan lain-lain.

Uji Serempak (Uji F)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan: Jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan Jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berdasarkan Tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa $F_{hitung} = 8,287$ dan $F_{tabel} = 2,67$ dalam hal ini F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan nilai signifikan adalah 0.00 lebih kecil dari nilai alpha 0.05,.

Dari hasil tersebut maka keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas yang terdiri dari tiga variabel yaitu Disiplin X_1 , system informasi X_2 dan kompetensi X_3 , mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat yaitu kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan maka dalam hal ini variabel Disiplin, sistem informasi dan kompetensi, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan.

Tabel 3. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1358.465	3	452.822	8.287	.000 ^b
	Residual	7158.128	131	54.642		
	Total	8516.593	134			

a. Dependent Variable: KualitasLayanan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Disiplin, SistemInformasiSDM

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel Disiplin terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota medan, pengaruh system informasi terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota medan, dan pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota medan dilakukan uji t. Pengujian ini dilakukan dua arah, menggunakan tingkat signifikansi alpha 5% . Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan kriteria keputusan adalah : Jika nilai $sig < \alpha$ H_0 ditolak atau H_1 diterima dan Jika nilai $sig > \alpha$ H_0 diterima atau H_1 ditolak

Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 17,354 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah $X_1 = 0.490$, $X_2 = 0,376$, dan $X_3 = 0,306$, Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 17,354 + 0.490 X_1 + 0,376 X_2 + 0.306 X_3$$

Dimana : Y= kualitas layanan internal, X_1 = Disiplin, X_2 =Sistem Informasi SDM dan X_3 = Kompetensi

Tabel 4. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.354	10.718		1.619	.108		
	Disiplin	.490	.182	.219	2.688	.008	.970	1.031
	S I SDM	.376	.157	.198	2.399	.018	.942	1.062
	Kompetensi	.306	.129	.194	2.378	.019	.964	1.037

a. Dependent Variable: KualitasLayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4 di atas ini diperoleh hasil sebagai berikut: Nilai t_{hitung} untuk variabel Disiplin (2,688) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,008) lebih kecil dari α (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel Disiplin ASN. Dengan demikian maka secara parsial variabel Disiplin ASN memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan. Pengaruh disiplin yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan menunjukkan bahwa disiplin yang semakin tinggi akan mengakibatkan peningkatan kualitas layanan secara signifikan selain itu hal ini juga menunjukkan bahwa apabila disiplin ASN berkurang maka akan di ikuti atau akan menimbulkan penurunan kualitas layanan secara signifikan. Situasi ini menunjukkan bahwa pimpinan sangat perlu menjaga disiplin ASN karena selain meningkatkan kualitas layanan internal disiplin yang tidak dijaga tentunya akan menurunkan kualitas layanan, penurunan kualitas layanan tersebut adalah penurunan yang signifikan.

Nilai t_{hitung} untuk variabel sistem informasi SDM (2,399) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,018) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel system informasi ASN kota Medan. Berdasarkan hasil pengolahan diatas untuk variabel sistem informasi H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian maka secara parsial variabel system informasi SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan. Dari hasil statistik diatas diketahui bahwa sistem informasi SDM di kota medan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kualitas layanan internal artinya bahwa sistem informasi yang baik akan meningkatkan kualitas layanan yang baik dan sistem informasi yang kurang baik juga akan menurunkan kualitas layanan secara signifikan.

Nilai t_{hitung} untuk variabel kompetensi (2,378) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,019) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel kompetensi ASN. Berdasarkan hasil diatas maka secara parsial variabel kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan dan penurunan kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan. Dari perhitungan tersebut diketahui bahwa peningkatan kompetensi menjadi salah satu cara yang sangat tepat dalam meningkatkan kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan. Dengan demikian dinyatakan bahwa kompetensi ASN memiliki peran yang besar dalam usaha peningkatan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: variabel disiplin, system informasi dan kompetensi secara parsial dan serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.

Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka disarankan:

- Kepada pimpinan pemerintah Kota Medan disarankan agar jangan hanya menilai disiplin dari kehadiran ditempat kerja, waktu penyampaian tugas, mengikuti aturan dan lain-lain namun perlu memastikan apakah selama di kantor ASN sudah menggunakan waktunya untuk mengerjakan hal-hal yang penting sesuai dengan pencapaian tujuan pemerintah kota Medan.
- Pimpinan pemerintah Kota Medan juga harus melaksanakan pemberian sanksi yang benar dan adil bagi ASN yang melanggar aturan, selain itu pemerintah juga diharapkan untuk memberikan imbalan kepada ASN yang patuh terhadap aturan atau disiplin.
- Dalam meningkatkan kompetensi ASN, disarankan agar pemerintah melakukan penilaian kepada ASN dan dilakukan secara bertahap bukan hanya sekali.
- Kepada peneliti berikutnya yang akan meneliti kualitas layanan disarankan agar menambah variabel bebas yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan internal selain variabel yang sudah dibahas atau yang menjadi variabel independen dalam penelitian seperti kepemimpinan, fasilitas dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

Asif Khan Muhammad, *et.al.* 2011, *Modeling link between internal service quality in human resources management and employees retention: A case of Pakistani privatized and public sector banks*. African Journal of Business Management Vol.5 (3)

- Asmira. 2016. *Efektivitas Penerapan Absensi (Fingerprint) Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Di Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4 nomor 3: 1009-1022 ISSN 2477-2458
- Bernardin, H. John and Russel, Joice.E.A., 2013. *Human Resource Management*. Sixth edition New York: McGraw Hill.
- Boyatzis, Richard E. 2008. *Competencies in the 21st century*. Journal of Management development. Volume 27 Number 1: 5-12.
- Davis, Keith & John W Newstrom. 1990. *Perilaku Dalam Organisasi*, Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Dessler, Gary. 2007. *Human Resource Management*. Tenth Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Flippo B. Edwin, 2006, *Manajemen Personalia*, (Alih bahasa Moh Masud) Jilid II, Erlangga, Jakarta
- Hair, Anderson, Tatham, and Black, 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Iwan Saputra 2012 *Pengaruh kompetensi dan perilaku aparatur puskesmas terhadap kualitas layanan kesehatan (Studi pada puskesmas-puskesmas di kabupaten Tasikmalaya)* Disertasi. Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Ivancevich, J.M., Konopaske R., R. Matteson, M.T. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Jawahar, et.al, 2013, *Role of Affect in the Acceptance of Human Resource Information Systems*. IUP Journal of Management Research 12.2 : 54-74.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Libing, Zet. 2008. *Perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan kesehatan di kabupaten timur tengah selatan, Provinsi NTT*. Unpad Bandung.
- Liestyono B. Irianto. 2007. *Pengaruh kemampuan dan perilaku aparatur birokrasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan*. Unpad Bandung.
- Md. Sadique Shaikh. 2012. *Human Resource Information System (HRIS) Designing Needs For Business Application*. ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research Vol.2 Issue 1
- Nicholas Beadles, Christopher M. Lowery & Kim Johns. 2005. *The Impact of Human Resource Information Systems: An Exploratory Study in the Public Sector*. Communications of the IIMA. Volume 5 Issue 4
- Parasuraman, Valarie A. Zeithalm. and Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Sekaran, Umar 2003. *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Steers, Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Magdalena Jamin. Erlangga. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Veitzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Zeithaml Valerie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler 2006. *Services Marketing*, New York. Mc Graw Hill.