

# **PERANAN MEDIASI DISIPLIN BERBASIS KOMPEN- SASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALI- TAS PELAYANAN PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH/PASEDAHAN AGUNG KABUPATEN BADUNG**

Tjok Istri Laksmi Dewi Sukawati

*Universitas Warmadewa*

*laksmidewi2@gmail.com*

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan, 2) untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, 3) untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan dengan mediasi disiplin, 4) untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan dengan mediasi disiplin. Subyek penelitian adalah Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung, obyek penelitian adalah pegawai. Data yang dipergunakan adalah data primer dan sekunder baik kuantitatif maupun kualitatif, variabel yang diteliti adalah kompensasi, lingkungan kerja, disiplin dan kualitas pelayanan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 78 didekati dengan metode sensus. Instrumen penelitian adalah angket, skala data yang digunakan adalah likert dengan skala 5. Analisis penelitian adalah deskriptif dan inferensial analisis. Analisis inferensial dengan model SEM dibantu software PLS. Hasil analisis adalah 1) Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, 2) Lingkungan kerja fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan, 3) Disiplin tidak merupakan pemediasi antara kompensasi terhadap kualitas pelayanan, dan 4) Disiplin memiliki peran sebagai pemediasi penuh pada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

Kata kunci : kompensasi, lingkungan kerja, disiplin dan kualitas pelayanan

## *Abstract*

*The purpose of this study was 1) to determine the effect of compensation on the quality of services, 2) to determine the influence of the work environment on the quality of service, 3) to determine the influence of compensation on service quality with the mediation of discipline, 4) to determine the effect the work environment to the quality of service by mediation discipline. Subjects were Department of Revenue supreme of Badung, the object of research is the employee. The data used are primary and secondary data, both quantitative and qualitative, variables studied are compensation, work environment, discipline and quality of service. The number of samples in this study was 78 approximated by census method. The research instrument was a questionnaire, the scale of the data used is Likert scale 5. Analysis of the research is descriptive and inferential analysis. Inferential analysis with SEM models PLS software assisted. Results of the analysis are: 1) Compensation significant effect on the quality of service, 2) Environmental physical work not significant effect on quality of service, 3) Discipline does not constitute mediation between the compensation of the quality of service, and 4) disciplines have a role as full mediation on the influence of physical work environment the quality of service in the Office of the Regional Income Supreme Badung.*

*Keywords: compensation, work environment, discipline and quality of service*

## **PENDAHULUAN**

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pem-

angunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam mengemban peran tersebut, Pegawai Negeri Sipil (PNS) salah satu tugasnya adalah melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat.

---

Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum (publik). Agar pelayanan bisa berjalan dengan efektif, maka diperlukan beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kompensasi. Gorda (2004: 179) menyatakan bahwa kompensasi adalah seluruh balas jasa baik berupa uang, barang maupun kenikmatan yang biasa diterima oleh karyawan atas kinerja yang disumbangkan kepada perusahaan. Hasibuan (2009: 117) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Simamora (2009 : 448) menyatakan bahwa kompensasi adalah balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, yang dapat dinilai dengan uang dan cenderung diberikan secara tetap. Dengan demikian pemberian kompensasi ini dimaksudkan agar karyawan merasa dihargai, dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Disamping motivasi, kompetensi dan kompensasi faktor penting lainnya yang perlu dipertimbangkan berkaitan dengan kinerja pegawai adalah budaya organisasi.

Faktor lain yang perlu diperhatikan agar pelayanan publik menjadi efektif adalah disiplin. Davis (Mangkunegara, 2011: 129) menyatakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Tujuan disiplin pada dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Selain itu yang juga sangat penting perannya dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang efektif adalah lingkungan kerja. Nitisemito (Intanghina, 2008) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut: Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan

tugas-tugas yang diembankan. Sedarmayati (Intanghina, 2008) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut: Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya, baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung adalah salah satu dinas yang berada di Kabupaten Badung, dimana berdasarkan penelitian awal diperoleh informasi mengenai kendala-kendala berkaitan dengan kompensasi, disiplin, iklim kerja dan pelayanan publik. Permasalahan berkaitan dengan kompensasi adalah adanya kesenjangan yang cukup jauh mengenai jumlah kompensasi yang diterima antara pegawai yang paling tinggi dengan pegawai yang paling rendah pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Permasalahan berkaitan dengan disiplin pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung dapat dilihat dari tingkat absensi kerja pegawai yang tinggi rata-rata sebesar 3,25 % pada tahun 2013. Permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung yang selalu menyita perhatian instansi terkait untuk segera dipecahkan yaitu jumlah pekerjaan yang sangat banyak menyebabkan, masyarakat sering komplain dengan pelayanan yang terlalu lama menunggu saat wajib pajak melakukan pembayaran.

Tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan dengan mediasi disiplin pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan dengan mediasi disiplin pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan

Agung Kabupaten Badung. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah : Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh cakrawala dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang kompensasi, lingkungan kerja, disiplin dan kualitas pelayanan publik sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kabupaten Badung, khususnya bagi Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung yang bersangkutan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka cukup relevan diadakan penelitian dengan judul : Peranan Mediasi Disiplin Berbasis Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

### **Tinjauan Teoritis**

Teori-teori yang mendasari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut.

#### **1. Kompensasi**

Kompensasi adalah seluruh balas jasa baik berupa uang, barang maupun kenikmatan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas kinerja yang disumbangkan kepada perusahaan. Bila ditinjau dari sudut pandang karyawan sendiri, maka kompensasi merupakan hak yang timbul karena karyawan telah memenuhi kewajibannya. Sedangkan dari sudut pandang perusahaan, kompensasi merupakan kewajiban atas hak yang telah diterima dari karyawan (Gorda, 2004: 179). Kompensasi adalah pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi karyawan maupun perusahaan, yang berlangsung seperti uang/finansial maupun yang tidak langsung berupa barang non financial (Martoyo, 2008: 176).

Kompensasi dapat dibagi 2 menjadi (Rivai, 2008: 357–358) : 1) Kompensasi

finansial terdiri dari kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Kompensasi langsung terdiri dari pembayaran karyawan dalam bentuk upah, gaji, bonus, atau komisi. Kompensasi tidak langsung, atau benefit, terdiri dari semua pembayaran yang tidak tercakup dalam kompensasi finansial langsung yang meliputi liburan, berbagai macam asuransi, jasa seperti perawatan anak atau kepedulian keagamaan, dan sebagainya. 2) kompensasi non finansial, yaitu kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan berupa peluang promosi, pengakuan kerja, dapat pujian, bersahabat, menyenangkan, kondusif, dan sebagainya yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, produktifitas, dan kepuasan.

Adapun faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh perusahaan dalam pemberian kompensasi, antara lain (Hasibuan, 2009: 127): 1) Penawaran dan permintaan tenaga kerja, 2) Kemampuan dan kesediaan perusahaan, 3) Serikat buruh / organisasi karyawan, 4) Produktivitas kerja karyawan, 5) Pemerintah dengan undang-undang dan Keppres, 6) Biaya hidup/*cost of living*, 7) Posisi jabatan karyawan, 8) Pendidikan dan pengalaman kerja, 9) Kondisi perekonomian nasional, dan 10) Jenis dan sifat pekerjaan.

#### **2. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap para karyawan dan jalannya operasi perusahaan, sehingga dengan demikian baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan (Tohardi, 2006: 136). Swastha, (2007: 26) menyatakan bahwa: "Lingkungan kerja perusahaan dapat diartikan sebagai keseluruhan faktor-faktor ekstern maupun intern yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan ataupun organisasi". Manullang (2007: 12) menyatakan bahwa : Lingkungan kerja fisik adalah kondisi-kondisi pekerjaan yang menyenangkan terlebih lagi semasa jam

kerja akan memperbaiki moral karyawan dan kesungguhan bekerja. Peralatan-peralatan yang baik dan perlindungan terhadap mara bahaya, ventilasi yang baik, penerangan yang cukup dan keberhasilan, bukan saja menambah kegairahan kerja tetapi pula akan meningkatkan kinerja karyawan.

Sedarmayanti dikutip oleh Priansa dan Garnida (2013: 131) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia dalam bekerja adalah penerangan/Cahaya di tempat Kerja, sirkulasi udara di tempat kerja, kebisingan di tempat kerja, dan tata warna di tempat kerja. Untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai, perlu diperhatikan faktor-faktor lingkungan kerja. Maryati (2008: 135 -143) menyatakan bahwa : Lingkungan kerja yang baik akan membuat para pekerja merasa nyaman. Jika pekerja atau karyawan merasa nyaman dalam bekerja bisa dipastikan produktivitas akan meningkat. Peningkatan produktivitas secara tidak langsung akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Selain lingkungan kerja fisik maka lingkungan kerja non fisik juga penting dalam organisasi, Siagian (2008: 57) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan, karena pada hakekatnya manusia dalam bekerja tidak mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan. Sedarmayanti (2009: 31) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Nitisemito (2008: 171) menyatakan bahwa lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan

hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

### 3. Disiplin

Simamora (2009: 610) menyatakan bahwa disiplin merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi. Selanjutnya Gorda, (2004: 106) menyatakan bahwa : Disiplin adalah sikap dan perilaku seorang karyawan yang diwujudkan dalam bentuk kesediaan seorang karyawan dengan penuh kesadaran, dan tulus ikhlas atau dengan tanpa paksaan untuk mematuhi dan melaksanakan seluruh peraturan dan kebijaksanaan perusahaan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai upaya memberikan sumbangan semaksimal mungkin pencapaian tujuan perusahaan.

Simamora (2009: 610) menyatakan bahwa ada tiga bentuk disiplin yaitu: disiplin manajerial (*managerial discipline*), dimana segala sesuatu tergantung pada pemimpin, dari permulaan hingga akhir, disiplin tim (*team discipline*), dimana kesempurnaan kinerja bermuara dari ketergantungan satu sama lain, dan ketergantungan ini berkembang dari suatu komitmen setiap anggota terhadap seluruh organisasi : kegagalan satu orang akan menjadi kejatuhan semua orang, disiplin diri (*self discipline*), dimana pelaksana tunggal sepenuhnya tergantung pada pelatihan, ketangkasan, dan kendali diri.

Gorda, (2004: 111) menyatakan bahwa pegawai dalam organisasi yang memiliki disiplin diri yang tinggi, dapat dilihat dari beberapa indikator tentang sikap dan perilaku karyawan yang bersangkutan, antara lain 1) sikap terdiri atas ada atau tidak pimpinan atau penyelia di kantor, karyawan yang bersangkutan tetap bekerja dengan tekun; karyawan tidak tersinggung bila dikoreksi pekerjaannya dan ia meneri-

ma segala kritik yang mengarah pada perbaikan prestasi kerjanya; dan karyawan yang bersangkutan dapat dipercaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. 2) Perilaku, bahwa karyawan yang bersangkutan lebih banyak menunjukkan keberhasilan; karyawan penuh inisiatif untuk melakukan dan tanggung jawabnya, 3) karyawan dengan sukarela mematuhi peraturan perusahaan tanpa perlu ada pengawasan, paksaan dan berbagai bentuk ancaman lainnya dalam artian bentuk hukum.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Supranto (2006: 227) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu penampilan kinerja, yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi suatu jasa tersebut.

Moenir (2006: 17) pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan atau juga bias disebutkan pelayanan adalah sebagai usaha melayani/mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Wijaya (2011: 11) menyatakan bahwa : kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2006: 51) menyatakan bahwa : Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi diharapkan. Pasasuraman dalam Tjiptono (2006: 26) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan

adalah: bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi, keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (pemberian informasi yang tidak berbelit-belit), daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para nasabah yang sedang melaksanakan transaksi keuangan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, sopan dan ramah, jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Supranto (2006: 13) menyatakan bahwa : mutu pelayanan adalah dapat diraba (*tangible*), andal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

#### METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2008). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan Kabupaten Kabupaten Badung yang berlokasi di Puspem Kabupaten Badung, yang menjadi variabel eksogen adalah 1) kompensasi ( $X_1$ ) terdiri atas indikator: gaji, tunjangan kesejahteraan, penghargaan, tunjangan kesehatan dan cuti ; 2) lingkungan kerja ( $X_2$ ) terdiri atas indikator ruangan, penerangan, gangguan, keadaan udara, warna, musik, hubungan horisontal, dan hubungan vertikal. Sedangkan variabel endogen intervening adalah disiplin ( $Y_1$ ) terdiri atas indikator profesionalisme, tidak mudah tersinggung, keberhasilan, inisiatif, dan patuh aturan, dan yang menjadi variabel endogen adalah kualitas pelayanan terdiri atas indikator: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, baik kuantitatif maupun kualitatif. Data tersebut dikumpulkan melalui angket untuk data primer, menggunakan wawancara terstruktur berdasarkan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Metode samplingnya adalah sensus terhadap populasi yaitu seluruh pegawai Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung yang berjumlah 78 orang. Data yang dipergunakan adalah ordinal dengan skala likert 5. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan inferensial, analisis deskriptif dilakukan dengan menampilkan tabel deskriptif mengenai skor indikator dan variabel, sedangkan analisis inferensial dengan model SEM (*struktural equation modeling*) dengan bantuan software PLS (*partial least square*).

## HASIL ANALISIS DATA

Hasil analisis selanjutnya diuraikan berikut ini.

### Uji Reliabilitas dan validitas instrumen

Hasil perhitungan terhadap reliabilitas instrumen, menunjukkan bahwa seluruh item-item pertanyaan dalam angket menunjukkan reliabel, yakni dengan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Demikian juga uji validitas menunjukkan bahwa seluruh skor indikator dengan total skor menunjukkan nilai > 0,30 dengan hubungan positif dan signifikan.

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif terhadap variabel :

1) kompensasi menunjukkan bahwa respon responden atas item-item pernyataan dalam konstruk kompensasi adalah rata-rata 58.65 persen memberikan respon cukup (skor 3) dan 5.41 persen memberikan respon setuju (skor 4), respon yang menyatakan kurang setuju (skor 2) sebesar rata-rata 35.95 persen, ini berarti bahwa respon responden adalah dominan cukup setuju. Dilihat dari rata-rata skor pernyataan

responden, ternyata rata-rata skor total dari kelima indikator adalah 2.69 atau dibawah skor 3, indikator yang memiliki skor dibawah rata rata adalah tunjangan kesejahteraan, penghargaan dan tunjangan kesehatan. Sedangkan indikator yang memiliki skor di atas rata-rata adalah gaji dan cuti.

2) lingkungan kerja, menunjukkan bahwa respon responden atas item-item pernyataan lingkungan kerja adalah dominan, yaitu rata-rata 79.39 persen memberikan respon cukup setuju (skor 3) dan 11.15 persen memberikan respon setuju (skor 4), respon yang menyatakan kurang setuju (skor 2) sebesar rata-rata 9.46 persen, ini berarti bahwa respon responden adalah dominan cukup setuju. Dilihat dari rata-rata skor pernyataan responden, ternyata rata-rata skor total dari kelima indikator adalah 3.03 atau pada skor cukup setuju, indikator yang memiliki skor dibawah rata rata adalah ruangan, penerangan, gangguan, hubungan antar pegawai dan hubungan dengan atasan. Sedangkan indikator yang memiliki skor di atas rata-rata adalah keadaan udara, warna dan musik.

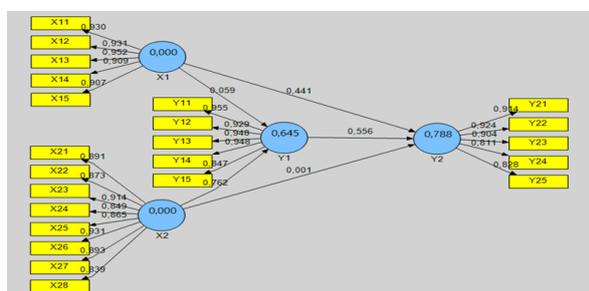
3) disiplin kerja, menunjukkan bahwa respon responden atas item-item pernyataan disiplin kerja adalah dominan yaitu rata-rata 87.03 persen memberikan respon setuju (skor 4) dan 0.54 persen memberikan respon sangat setuju (skor 5), sedangkan respon yang menyatakan cukup setuju (skor 3) sebesar rata-rata 12.43 persen, ini berarti bahwa respon responden adalah dominan setuju. Dilihat dari rata-rata skor pernyataan responden, ternyata rata-rata skor total dari kelima indikator adalah 3.88 atau antara skor cukup dan setuju, indikator yang memiliki skor dibawah rata rata adalah keberhasilan dan inisiatif. Sedangkan indikator yang memiliki skor di atas rata-rata adalah profesionalisme, siap dikoreksi dan patuh aturan.

4) Kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa respon responden atas item-item pernyataan kualitas pelayanan adalah dominan yaitu rata-rata 77.03 persen

memberikan respon sangat setuju (skor 5) dan 21.08 persen memberikan respon setuju (skor 4), sedangkan respon yang menyatakan cukup setuju (skor 3) sebesar rata-rata 1.89 persen, ini berarti bahwa respon responden adalah dominan sangat setuju. Dilihat dari rata-rata skor pernyataan responden, ternyata rata-rata skor total dari kelima indikator adalah 4.75 atau antara skor setuju dan sangat setuju, indikator yang memiliki skor dibawah rata rata adalah *tangible*, *reliability* dan *responsiveness*. Sedangkan indikator yang memiliki skor di atas rata-rata adalah *assurance* dan *emphaty*.

**Analisis Inferensial**  
**Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model),**

Evaluasi *outer model* dilakukan dengan metode *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability* serta *cronbach alpha*. Evaluasi dengan metode 1) *convergent validity* menunjukkan bahwa koefisien *outer loading* masing-masing indikator yang membentuk variabel laten dalam model penelitian memiliki nilai lebih besar dari 0,60, dimana nilainya berkisar antara 0,8106 sampai dengan 0,9548. Masing-masing koefisien *outer loading* juga berada pada posisi signifikan, dimana nilai *t*-statistik lebih besar dari 1,96 (alpha 5%). Artinya seluruh indikator dinyatakan valid (Gambar 1).



Gambar 1  
*Outer Loading dan Path Koefisien*

Keterangan:  
 X1 : Kompensasi  
 X2 : Lingkungan Kerja Fisik  
 Y1 : Disiplin  
 Y2 : Kualitas Pelayanan

2) Evaluasi dengan metode *discriminant validity* menunjukkan bahwa rata-rata nilai  $\sqrt{AVE}$  menunjukkan lebih besar dari ko-relasi antar konstruk, sehingga memenuhi kriteria valid, selain itu nilai seluruh  $AVE > 0.50$  (Tabel 1).

Tabel 1  
*Uji Discriminant Validity*

VARIABLE	AVE	$\sqrt{AVE}$	X1	X2	Y1	Y2
Kompensasi	0,8574	0.9259	1000	0,000	0,000	0,000
Lingkungan Kerja	0,7788	0.8825	0,684	1000	0,000	0,000
Disiplin	0,8584	0.9265	0,5791	0,8022	1000	0,000
Kualitas Pelayanan	0,7700	0.8877	0,7634	0,7474	0,8116	1000

3) evaluasi dengan metode *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* adalah merupakan suatu pengukuran guna mengetahui tingkat reliabilitas antar blok indikator dari variabel yang membentuk model penelitian, menunjukkan seluruh nilai baik *composite reliability* maupun *cronbach alpha > 0,70* artinya reliabel (Tabel 2)

Tabel 2  
 Hasil Perhitungan *Cronbach Alpha* Hubungan Antara Kompensasi, Lingkungan Kerja Fisik, Disiplin, dan Kualitas Pelayanan

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
Kompensasi (X <sub>1</sub> )	0,9678	0,9585
Lingkungan Kerja Fisik (X <sub>2</sub> )	0,9657	0,9593
Disiplin (Y <sub>1</sub> )	0,9680	0,9582
Kualitas Pelayanan (Y <sub>2</sub> )	0,9435	0,9247

**Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

Evaluasi Model Struktural (Pengujian *inner model*) dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga pendekatan, yaitu:  $R^2$  (*R square*),  $Q^2$  (*Q-Square Predictive*), dan *GoF* (*Goodness of Fit*). 1) Evaluasi dengan  $R^2$

untuk variabel Kompensasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,6454 (64,54%). Ini memberikan makna bahwa disiplin kerja pegawai 64,54 % dipengaruhi oleh kompensasi dan lingkungan kerja fisik, selebihnya 35,46 % dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh Disiplin kerja pegawai menunjukkan nilai sebesar 0,7883 (78.83%) terhadap kualitas pelayanan. Selebihnya 21,17% adalah faktor lain diluar model penelitian. Menurut Chin (Lathan dan Ghazali, 2012:85), nilai  $R$ -Square ( $R^2$ ) sebesar 0,67 tergolong model kuat,  $R$ -Square ( $R^2$ ) sebesar 0,33 model moderat, dan  $R$ -Square ( $R^2$ ) sebesar 0,19 tergolong model yang lemah. Sehingga model satu merupakan model mendekati dan model dua termasuk model kuat.

2) evaluasi dengan  $Q^2$  menunjukkan bahwa 92,49% model dapat dijelaskan oleh hubungan antar variabel dalam model, sedangkan sisanya 7,54% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian. Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan  $Q$ -Square Predictive Relevance ( $Q^2$ ) menurut Lathan dan Ghazali (2012:85) adalah sebagai berikut : 0,35 ( model kuat), 0,15 (model moderat), dan 0,02 (model lemah). Berdasarkan kriteria tersebut maka model hasil estimasi adalah model kuat.

3) evaluasi dengan metode GoF (*goodness of fit*) menunjukkan nilai Berdasarkan hasil perhitungan GoF di atas menunjukkan nilai sebesar 0,7645 menurut kriteria Lathan dan Ghazali (2013:86) tergolong GoF tinggi.

### Pengujian Hipotesis

Penelitian ini ditujukan untuk melakukan pengujian hipotesis yang terdiri dari: pengujian pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan, pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan, pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan melalui variabel disiplin sebagai pemediasi, dan pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan dengan variabel disiplin sebagai pemediasi. Hasil pengujian hipotesis tersebut diatas, didukung oleh hasil perhitungan *SmartPLS*, seperti ditunjukkan

dalam Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3  
Hasil Pengujian Hubungan Langsung Variabel Kompensasi, Lingkungan Kerja Fisik, Disiplin, dan Kualitas Pelayanan

Hubungan Antar variabel	Koefisien jalur	T-Statistik	Keterangan
Kompensasi( $X_1$ ) → Disiplin ( $Y_1$ )	0,0594	0,5995	Non sig
Lingkungan Kerja Fisik ( $X_2$ ) → Disiplin ( $Y_1$ )	0,7616	8,0899	sig
Kompensasi ( $X_1$ ) → Kualitas Pelayanan ( $Y_2$ )	0,4413	4,5699	sig
Lingkungan Kerja Fisik ( $X_2$ ) → Kualitas pelayanan ( $Y_2$ )	0,0006	0,0070	Non sig
Disiplin ( $Y_1$ ) → Kualitas pelayanan ( $Y_2$ )	0,5556	6,0898	sig

1. Hasil pengujian pengaruh Kompensasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y_2$ ) menunjukkan koefisien jalur 0,4413 dengan t-statistik sebesar 4,5699 > 1,96 (signifikan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 1 ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Hal ini memberikan makna bahwa kompensasi menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

2. Hasil pengujian pengaruh lingkungan kerja fisik ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y_2$ ) adalah sebesar 0,0006 dengan t-statistik sebesar 0,0070 < 1,96 (non signifikan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 2 ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan tidak dapat diterima. Hal ini memberikan makna bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di lingkungan kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

3. Hasil pengujian mengenai pengaruh Kompensasi ( $X_1$ ) Terhadap Kualitas

Pelayanan (Y2) Melalui Disiplin sebagai pemediasi (Y1), menunjukkan dimana kompensasi (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Disiplin (Y1) ( $0,5995 < 1,96$ ), maka disiplin adalah tidak merupakan pemediasi antara kompensasi (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y2). Hal ini berarti hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui mediasi disiplin pegawai tidak dapat diterima.

4. Pengujian mengenai pengaruh Lingkungan Kerja fisik (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y2) melalui mediasi disiplin (Y1) menunjukkan dimana lingkungan kerja fisik (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Disiplin (Y1) ( $8,0899 > 1,96$ ), demikian juga Disiplin (Y1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y2) ( $6,0898 > 1,96$ ), sementara itu lingkungan kerja fisik (X2) tidak berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan (Y2). Berdasarkan hal itu, maka disiplin adalah merupakan pemediasi penuh (*full mediation*) antara lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y2). Hal ini berarti hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui mediasi disiplin dapat diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di atas, maka dapat disampaikan beberapa simpulan, yaitu: 1) Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. 2) Lingkungan kerja fisik tidak menunjukkan berpengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. 3) Disiplin tidak merupakan pemediasi antara pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. 4) Disiplin memiliki peran sebagai

pemediasi penuh pada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada reviewer dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan artikel ini baik dalam bentuk kritik ataupun masukan yang membangun untuk perbaikan artikel ini agar menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Zainun, 2000, *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta, Rajawali.
- Davis Keith, 2004, *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*, New Delhi : tata McGraw-Hill Publishing Company.
- Dharma Agus, 2005, *Gaya Kepemimpinan Yang Efektif Bagi Manajer*, Sinar Baru, Bandung.
- Gorda, IGN, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Singaraja, Penerbit STIE Satya Dharma.
- Handoko T. Hani, 2000, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Penerbit BPFE-UGM.
- Hasibuan SP. Malayu, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Heidjrachman Ranupandjojo, 2000, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta, BPFE.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, (2006), *Pengantar Statistika*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta.
- Jaya, I Gede Nyoman Mindra dan Sumertajaya I Made, 2008, Jurnal Permodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square ([http://eprints.uny.ac.id/6856/1/M-13%20Statistika%281%20GEDE\\_UNPAD%29.pdf](http://eprints.uny.ac.id/6856/1/M-13%20Statistika%281%20GEDE_UNPAD%29.pdf))
- Latan H dan Ghozali I., 2013, *Partial Least Square, Konsep Aplikasi Path*

- Modelling XL Stat*, Bahan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2005, *Evaluasi Kinerja SDM*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Rangkuti Freddy, 2008, *Business Plan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins P. Stephen, 2006, *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*, Edisi 3, Penerbit Arcan, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Simamora Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 3, Cetakan 1, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan ke-16, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharsini Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis*. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Sukarno Edy, 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Toha Miftah, 2008, *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, Kencana Pranada Media Group, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2010, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Tohardi Ahmad, 2006, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Umar Husein, 2008, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Teknik Bisnis*, Edisi 2, Cetakan ke-9, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
-