

**THE INFLUENCE OF GENDER, DISCIPLINE AND COMPLIANCE ON  
SERVICE PERFORMANCE AT SIDOARJO SAMSAT**

**PENGARUH GENDER, DISIPLIN DAN KEPATUHAN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN DI SAMSAT SIDOARJO**

**Sofyan Windiyanto<sup>1</sup>, Kuswandi<sup>2</sup>, Sri Rahayu<sup>3</sup>**

Master of Management Study Program, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika, Surabaya,  
Indonesia<sup>1,2,3</sup>

[sofyanwindiy@gmail.com](mailto:sofyanwindiy@gmail.com), [kuswandi56andi@gmail.com](mailto:kuswandi56andi@gmail.com)<sup>2</sup>, [sri.rahayu@stiemahardhika.ac.id](mailto:sri.rahayu@stiemahardhika.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to assess the performance of employees at Samsat Sidoarjo, this research concentrates on gender, discipline and compliance that can affect employee performance, this research uses quantitative medote with a population of all employees in SAMSAT Sidoarjo with a saturated sample of 109 employees and by using a Likert scale survey to test the research hypothesis through the SPSS program. This study found that gender and discipline did not have a positive and significant effect but compliance had a significant positive effect on performance. Furthermore, gender, discipline and compliance have a positive and significant effect simultaneously on the performance of SAMSAT Sidoarjo employees is accepted. Especially in the field implications always check the personnel every day and ultimately form a high character, which in turn forms the habit / habit of each personnel. With gender, discipline and compliance will have a positive effect on. Limitations This study only involved several workers at Samsat Sidoarjo, so the results cannot be generalised to all workers in the same workplace or in a wider area.*

**Keywords:** Gender, Discipline, Compliance, performance

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja Karyawan Di Samsat Sidoarjo , penelitian ini berkonsentrasi dalam hal Gender , Disiplin dan Kepatuhan yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, Medote Penelitian ini menggunakan medote Kwantitatif dengan populasi seluruh karyawan yang di di SAMSAT Sidoarjo dengan jumlah sample jenuh sebanyak 109 Karyawan dan dengan menggunakan survei skala Likert untuk menguji hipotesis penelitian melalui program SPSS. Penelitian ini menghasil bahwa gender dan disiplin tidak berpengaruh secara positif dan signifikan akan tetapi kepatuhan berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja. Selanjutnya gender, disiplin dan kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan SAMSAT Sidoarjo diterima. Terutama pada implikasi dilapangan selalu melakukan pengecekan porsenil setiap hari dan pada akhirnya membentuk karakter yang tinggi, yang pada akhirnya terbentuk habit / kebiasaan setiap personil. Dengan gender, disiplin dan kepatuhan akan berpengaruh positif terhadap. Keterbatasan Penelitian ini hanya melibatkan beberapa pekerja di Samsat Sidoarjo, jadi hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk semua pekerja di tempat kerja yang sama atau di wilayah yang lebih luas

**Kata Kunci:** Gender, Disiplin, Kepatuhan, kinerja

**PENDAHULUAN**

Setiap lembaga pemerintahan berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, sehingga kegiatan pelayanan pada dasarnya berkaitan dengan pemenuhan hak yang diberikan kepada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), yang diberikan oleh pemerintah dan dilakukan secara universal (Samsat Sungailiat, 2021).

Menurut Dunn (1996), pelayanan publik adalah layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Staats (2000), konsep, sikap, kewajiban, dan moralitas publik disebut pelayanan publik. Ini merupakan dasar masyarakat demokratis. Kinerja pelayan merupakan proses pekerjaan yang merupakan kebiasaan(prosesnya berulang-ulang), karena proses tersebut akan mempunyai kebiasaan sama dengan teori Habit teori tersebut adalah sana dengan kebiasaan yang kita lakukan. Teori habit adalah

suatu kebiasaan perilaku yang terjadi secara teratur dan seringkali tidak disadari. Menurut psikolog, habit adalah cara berpikir, keinginan, atau perasaan yang lebih konsisten yang diperoleh dari pengalaman mental sebelumnya. (Andrews, tahun 1903).

Kinerja pelayanan mengacu pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Permasalahan terkait kinerja pelayanan yang dapat muncul di SAMSAT Sidoarjo meliputi lambatnya waktu penyelesaian layanan, kurangnya keramahan dan profesionalisme pegawai, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Vigoda-Gadot, 2007).

Gender mengacu pada konstruksi sosial yang membedakan peran, perilaku, aktivitas, dan atribut yang dianggap sesuai untuk laki-laki dan perempuan di masyarakat (World Health Organization, 2022). Dalam konteks pelayanan publik, isu gender dapat memunculkan permasalahan seperti diskriminasi, prasangka, dan ketidaksetaraan perlakuan terhadap sesama pegawai atau masyarakat yang dilayani berdasarkan gender mereka. Selain itu, stereotip gender yang tertanam dalam budaya organisasi juga dapat mempengaruhi persepsi dan peluang karir bagi pegawai perempuan (Eagly & Carli, 2007). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa gender dapat mempengaruhi persepsi dan ekspektasi kinerja, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, menurut Lindsey (2016), gagasan gender lebih berasal dari lingkungan sosial, budaya, dan sejarah yang membentuk asumsi dan standar tentang bagaimana laki-laki dan perempuan seharusnya bertindak, berpikir, dan berperilaku. Unger dan

Crawford (1993) membenarkan bahwa sifat-sifat yang terkait dengan jenis kelamin dan gender memiliki dasar biologis dan sosial, sedangkan sifat-sifat yang terkait dengan gender adalah sifat-sifat yang terkait dengan keberadaan laki-laki atau perempuan dan memiliki dasar budaya atau kemasyarakatan. Crews (1988) mengklarifikasi bahwa gender adalah istilah antroposentris yang mewakili seksualitas (jenis kelamin). Oleh karena itu, ketika meneliti spesies selain manusia, gender tidak akan bermakna apa pun dibandingkan dengan jenis kelamin. Kedisiplinan adalah komponen penting dalam menyediakan layanan berkualitas. Syiva et al. (2022) menggambarkan disiplin kerja sebagai konsep tempat kerja yang mengontrol perilaku dan produktivitas pegawai. Ghoni (2022) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajemen untuk mengubah perilaku dan meningkatkan kesadaran dan kemauan karyawan untuk mematuhi aturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Sementara Ubaidillah (2023) menemukan bahwa disiplin memiliki dampak signifikan baik secara langsung maupun parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Mitrainti Sejahtera Eletrindo. Selain itu, penelitian Dwi (2024) menemukan bahwa hubungan langsung antara disiplin kerja dan kinerja karyawan

Ketidakhadiran tanpa alasan dan keterlambatan adalah masalah disiplin yang paling umum di SAMSAT. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan kinerja pelayanannya.

Perilaku yang tidak profesional, penyimpangan dari prosedur pelayanan, dan kemungkinan perilaku korup seperti pungutan liar atau suap adalah beberapa masalah kepatuhan di SAMSAT Sidoarjo (Huberts et al., 2007). Hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang

buruk dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

Organisasi harus menangani disiplin di tempat kerja sebagai elemen penting. Hasibuan (2009:212) mengatakan bahwa disiplin dapat didefinisikan sebagai perilaku tertulis atau tidak tertulis, yang mencakup sikap, perilaku, dan tindakan yang mematuhi peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Hasibuan (2019:193) juga mengatakan bahwa disiplin dapat didefinisikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Peraturan ini dibuat untuk mencegah kedatangan terlambat, keberangkatan lebih awal, dan ketidakhadiran karyawan. Manajemen juga harus menangani sikap disiplin karyawan.

Dalam bahasa Inggris, epatuhan berarti "tunduk" dan "patuh". Menurut Gibson (2018), mengingat tuntutan implisit dari sistem di mana partisipan berada, obedience dapat dianggap sebagai pengaruh sosial yang muncul tanpa instruksi langsung dari figur otoritas. Namun, istilah persetujuan terkait erat dengan prinsip-prinsip kepemimpinan yang baik, etika, dan integritas dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Tyler (2005), pematuhan lebih bersifat instrumental ketika orang mematuhi aturan karena ingin memperoleh keuntungan atau menghindari hukuman.

Milgram (2009) menyatakan bahwa ketaatan pada otoritas adalah pilihan subjektif dan kompleks yang melibatkan kesediaan seseorang untuk mengikuti perintah yang bertentangan dengan keyakinan moralnya, yang pada akhirnya menentukan apakah akan mematuhi atau tidak. Kaposi (2017) mengkritik eksperimen Milgram tentang ketaatan yang disengaja karena mungkin menunjukkan kekuatan koersif daripada

pilihan; hasilnya menunjukkan kepatuhan karena paksaan daripada pilihan.

Dalam banyak bidang, seperti bisnis, pemerintahan, sekolah, dan lainnya, konsep kinerja (performance) sangat penting. Kinerja adalah hasil atau pencapaian yang dicapai selama suatu aktivitas atau proses tertentu. Kinerja dalam organisasi dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan oleh individu, tim, atau organisasi (Aguinis, 2013). Kinerja adalah ukuran seberapa baik sumber daya organisasi, seperti modal, sumber daya manusia, dan teknologi, dapat digunakan untuk mencapai tujuan strategis.

Kinerja yang baik menunjukkan bahwa perusahaan mampu mencapai targetnya dan mengelola sumber dayanya dengan baik. Sebaliknya, kinerja yang buruk dapat menunjukkan masalah atau inefisiensi dalam proses operasional, yang berarti evaluasi dan perbaikan perlu dilakukan (Mwita, 2000). Pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai sarana untuk memilih reward atau insentif bagi individu atau kelompok yang berprestasi baik serta untuk menentukan bagian mana yang membutuhkan pengembangan atau peningkatan (Aguinis, 2013). Oleh karena itu, memahami konsep kinerja dan cara mengukurnya sangat penting bagi perusahaan untuk dapat terus berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif. Dalam penelitian ini, adanya keterbaruan yaitu dengan menggabungkan pengaruh gender, disiplin, dan kepatuhan dalam satu studi, seseorang dapat mendapatkan pemahaman yang luas tentang komponen yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik Indonesia—khususnya di Samsat Sidoarjo—kombinasi variabel ini mungkin belum dipelajari secara

menyeluruh.

Dengan menggabungkan faktor sosial (gender, disiplin, dan kepatuhan), faktor perilaku (disiplin, dan kepatuhan), dan hasil kinerja (pelayanan), pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih luas yang dapat membantu memahami dinamika yang kompleks di lingkungan kerja pelayanan publik

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kuantitatif ini termasuk dalam jenis penelitian yang dikenal sebagai eksplanatori. Penelitian eksplanatori mencoba menjelaskan posisi variabel yang diteliti dan hubungannya satu sama lain. Menurut Sugiyono (2022), hipotesis penelitian menunjukkan bagaimana dua variabel berinteraksi satu sama lain atau dipengaruhi oleh variabel lain.

Kantor SAMSAT Sidoarjo berada di Jl. Raya Cemeng Kalang No.12, Ngemplak, Cemeng Kalang, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, tempat penelitian ini dilakukan.

Secara keseluruhan, populasi penelitian adalah subjek penelitian. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa sampel terdiri dari jumlah sebanyak 109 populasi maupun karakteristiknya. Personel SAMSAT Sidoarjo digunakan dalam penelitian ini.

## **Uji Validitas**

Pengujian validitas adalah langkah penting dalam analisis data statistik untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan mengukur konstruk yang diinginkan. Dengan perangkat lunak statistik seperti SmartPLS, instrumen dapat dianggap valid jika nilai faktor pemuatan setiap pertanyaan melebihi 0,7.

## **Uji Reliabilitas**

Untuk menilai kestabilan suatu alat penelitian dan memastikan bahwa hasilnya dapat diandalkan, pengujian

tambahan diperlukan. Ketika tanggapan individu terhadap pertanyaan tidak berubah-ubah, item pertanyaan dianggap dapat diandalkan. Dengan memberikan kuesioner kepada peserta, keandalan setiap butir pertanyaan dinilai. Selanjutnya, skor yang dihasilkan dihitung untuk mengetahui apakah ada korelasi antara skor yang diberikan peserta pada butir pertanyaan yang sama. Dengan menggunakan SmartPLS dengan fitur uji ketahanan komposit, variabel dianggap memuaskan jika memiliki nilai lebih besar dari ( $>$ ) 0,70.

## **Uji Hipotesis**

Pendekatan analisis yang dapat digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM). Model dalam skema konseptual mencakup model indikator reflektif (kausalitas satu arah) dengan model hubungan antar variabel laten yang memenuhi salah satu persyaratan model rekursif. Dalam penelitian ini, kami menggunakan perangkat lunak SPSS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **HASIL**

#### **Gambaran Umum Obyek Penelitian.**

Samsat Sidoarjo berada di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, dan menyediakan berbagai layanan. Samsat, sebuah organisasi yang dikenal sebagai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, menyediakan layanan administrasi terpadu terkait kepemilikan kendaraan bermotor. Ini merupakan gambaran umum dari Samsat Sidoarjo. Layanan Utama Registrasi dan Pengesahan Kendaraan Bermotor: Samsat Sidoarjo menerima mobil baru untuk diregistrasi dan pengesahan, serta untuk melakukan perubahan data kendaraan seperti mutasi masuk dan keluar. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Wajib Pajak di

Sidoarjo dapat membayar pajak kendaraan setiap tahun dan lima tahun sekali di Samsat Sidoarjo. Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB): Samsat bertanggung jawab untuk menerbitkan, memperpanjang, dan mengganti keduanya.

### Gambaran Umum Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, tiga variabel independen—gender, disiplin, dan kepatuhan—dan satu variabel dependen—kinerja—digambarkan dengan nilai minimum, maksimum, range, mean, dan standar defiasi. Statistik deskriptif mengacu pada pengumpulan dan peringkat data; karakter sampel yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dengan statistik deskriptif.

Hasil Analisa Statik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Gender	109	2,20	4,60	3,6954	,37771
Disiplin	109	2,60	4,80	3,7817	,38542
Kepatuhan	109	2,00	4,70	3,6174	,53504
Kinerja	109	2,50	4,70	3,6835	,32475
Valid N (listwise)	109				

Sumber: data yang diolah peneliti, 2024

### Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner sah atau tidak. Hasil penelitian dianggap valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dan data nyata tentang subjek yang diteliti. Menurut Widiyanto (2005), item pertanyaan yang diharapkan digunakan untuk menunjukkan variabel yang diukur secara akurat. Untuk menguji validitas instrumen, rumus product moment dari Pearson digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing skor item pertanyaan dari tiap variabel dengan skor total variabel tersebut. Jika skor masing-masing item berkorelasi positif dengan skor total item dan lebih tinggi dari

korelasi antar item, maka instrumen tersebut valid. Nilai df dalam penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:  $df = n - k$  atau  $109 - 3 = 106$ , dengan tingkat signifikansi 0,05, maka r tabel adalah 0,1591 (one tall).

### Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten konstruk dan variabel penelitian. Menurut Ghozali (2005), suatu konstruk atau variabel penelitian dianggap reliabel (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60 dianggap sebagai bukti reliabilitas variabel.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	20

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena nilai *Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel  $>0,6$ .

### Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinieritas)

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas. Dengan kata lain, model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi di antara variabel independen. Nilai matriks korelasi yang dibuat selama pengolahan data, bersama dengan nilai faktor penginflasian perbedaan dan toleransi, digunakan untuk menguji ada tidaknya gejala multikolinieritas. Nilai matriks korelasi yang tidak lebih besar dari 0,5 dianggap bebas dari multikolinieritas;

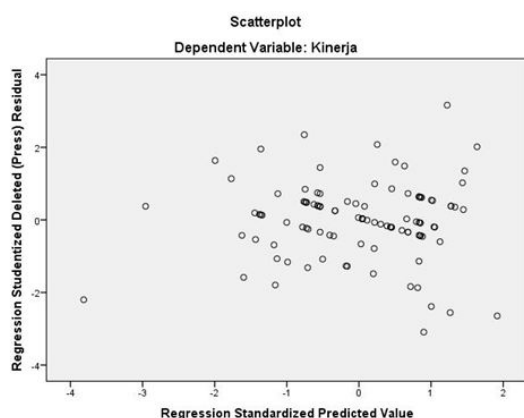
jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi kurang dari 1, maka model regresi ters Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada tabel berikut:

Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistic		
Variabel	Toleran	VIF
Gender	0.658	1.519
Disiplin	0.659	1.517
Kepatuhan	0.707	1.413

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

### Uji Asumsi Klasik (Uji Heteroskedastisitas)



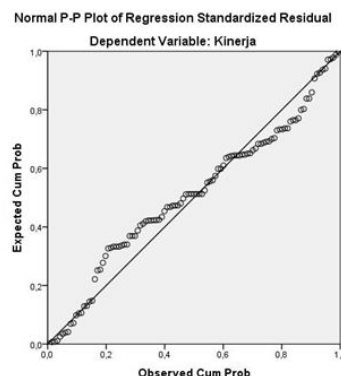
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Pada grafik scatterplot, titik-titik tidak memiliki pola penyebaran yang jelas, dan mereka menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menunjukkan gangguan heteroskedastisitas.

### Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau hampir normal. Menurut Ghazali (2005), deteksi normalitas dilakukan dengan melihat plot probabilitas normal.



Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Dalam plot probabilitas normal, pola grafik normal dapat dilihat dari titik yang menyebar di sekitar dan di sekitar garis diagonal. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa karena memenuhi asumsi normalitas, model regresi layak digunakan.

### Uji Asumsi Klasik (Uji Autokorelasi)

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk menentukan apakah ada hubungan antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode t-1 dalam model regresi linier. Uji statistik Durbin-Watson digunakan untuk menemukan autokorelasi (Ghozali, 2013:110).

### Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,505 <sup>a</sup>	,255	,234	,28430	1,820

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan, Disiplin, Gender

b. Dependent Variable: Kinerja

Hasil pengujian autokorelasi menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson memiliki nilai 1,820, yang menunjukkan bahwa masalah autokorelasi terjadi dalam penelitian ini karena Durbin-Watson berada pada du-4, yaitu  $1,6317 < 1,820 < 1,7446$

### Uji Asumsi Klasik (Uji Linieritas)

Uji linier bertujuan untuk menunjukkan apakah model menggunakan linearitas. Beberapa

metode digunakan untuk menentukan apakah model harus menggunakan linearitas, salah satunya adalah metode Ramsey, yang digunakan dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Linieritas**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,903	3	,968	11,974	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,487	105	,081		
	Total	11,390	108			

a. Dependent Variable: Kinerja  
 b. Predictors: (Constant), Kepatuhan, Disiplin, Gender

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

hasil SPSS menghasilkan nilai F hitung (11,974) lebih besar dari F tabel (2,69), sehingga model regresi adalah linear dengan F tabel = 2,69 dari alpha 5%, m=1, dan (n – k) = 109– 3= 106.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk membuktikan hipotesis penelitian, penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Data yang diperoleh dari kuisisioner digunakan untuk melakukan analisis ini, dan input digunakan untuk melakukan analisis ini. Hasil pengolahan data dengan program SPSS secara keseluruhan disajikan di lampiran dan diringkas sebagai berikut:

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,213	,309		7,164	,000		
	Gender	,155	,089	,180	1,736	,086	,658	1,519
	Disiplin	,015	,087	,018	,170	,866	,659	1,517
	Kepatuhan	,233	,061	,384	3,829	,000	,707	1,413

a. Dependent Variable: Kinerja  
 Berdasarkan data tabel 5.6 dimana hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,213 + 0,155 X_1 + 0,015 X_2 + 0,233 X_3$$

Dengan konstanta 2,213 ini, dapat dijelaskan bahwa jika variabel gender (X1), disiplin (X2), dan kepatuhan (X3) tidak termasuk, maka kinerja meningkat sebesar 2,213 satuan. Nilai 0,155 pada variabel gender (X1) bernilai positif, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat gender yang diberikan

perusahaan kepada karyawannya, semakin baik kinerja mereka.

Ada nilai positif 0,015 pada variabel disiplin (X2) dan 0,233 pada variabel kepatuhan (X3), yang menunjukkan bahwa semakin banyak disiplin yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, semakin tinggi kinerja.

**Pengujian Hipotesis Statistik ( Uji T )**

Pada dasarnya, uji T menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara parsial terhadap perubahan variabel dependen. Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS dilampirkan dan diringkas sebagai berikut:

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	T	Sig.
(Constant)	7.164	,000
x1	1.536	,086
x2	0.179	,866
x3	3.829	,000

Setelah menguji hipotesis, hasil koefisien dibandingkan dengan T tabel, yaitu n = jumlah sampel 109 dengan α = 0,05. Hasilnya adalah 1,65895 T tabel. Oleh karena itu, kita dapat menentukan variabel mana yang mempengaruhi kinerja berdasarkan hasil dari masing-masing variabel.

Variabel H1 menguji hipotesis gender terhadap kinerja, dan hasil perhitungan menunjukkan T hitung untuk X1 sebesar 1,536 lebih rendah dari T tabel sebesar 1,658, dengan signifikansi 0,086 yang lebih tinggi dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, kesimpulan Ho dapat diterima; ini menunjukkan bahwa variabel gender tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja.

H2: Uji hipotesis kepatuhan terhadap kinerja dari hasil perhitungan

yang diperoleh T hitung untuk X2 sebesar 0,179 lebih kecil dari T tabel 1,658 dengan signifikansi 0,866 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Kesimpulan Ho dapat diterima, yang menunjukkan bahwa variabel gender tidak berdampak positif atau signifikan terhadap kinerja.

H3: Uji hipotesis kepatuhan terhadap kinerja dari hasil perhitungan. T hitung untuk X3 sebesar 3,829 lebih besar dari T tabel 1,658, dan signifikansi sebesar 0,000 kurang dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, kesimpulan Ho dapat ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel kepatuhan berdampak positif dan signifikan pada kinerja.

### Pengujian Hipotesis Statistik (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menentukan apakah hubungan yang sempurna ada atau tidak. Ini menunjukkan apakah variabel bebas (gender, disiplin, dan kepatuhan) akan berubah secara proporsional dengan variabel terikat (kinerja). Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai R Square (R<sup>2</sup>). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang rendah menunjukkan bahwa variabel-variabel independen tidak memiliki kemampuan yang signifikan untuk menjelaskan variasi variabel dependents. Sebaliknya, nilai R<sup>2</sup> yang lebih besar menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi dependents (Ghozali, 2005).

### Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,505 <sup>a</sup>	,255	,234	,28430	1,820

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan, Disiplin, Gender

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Nilai R<sup>2</sup> yang disesuaikan adalah 0,234. Ini menunjukkan bahwa variabel dependents, atau kinerja, sebesar 23,4%, dapat dijelaskan oleh variabel independents, yaitu gender, disiplin, dan kepatuhan. Faktor lain yang tidak diteliti mewakili sisa.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh gender terhadap Kinerja

Bisa dijelaskan dari hasil penelitian bahwa variabel gender yang diuji secara parsial menghasilkan T hitung sebesar 1,536, yang lebih rendah dari tabel T sebesar 1,658, dan nilai sig sebesar 0,086, yang lebih tinggi dari taraf signifikansi 0,05. Menurut data yang disajikan, variabel gender dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara positif atau signifikan terhadap variabel kinerja. Nilai  $b_1 = 0,155$ , yang menunjukkan bahwa gender mempengaruhi kinerja sebesar 0,155, atau berpengaruh secara positif; dengan kata lain, jika variabel gender meningkat, maka akan berpengaruh terhadap kinerja sebesar 0,155.

Gender didefinisikan sebagai konsep sosial yang membedakan laki-laki dan perempuan, serta fungsi dan peran yang mereka mainkan. Pandangan tentang gender dalam bisnis dapat ditemukan dalam dua model konsep gender. Model kesetaraan melihat kesetaraan (equity) antara laki-laki dan perempuan sebagai profesional, sedangkan model stereotip menganggap laki-laki dan perempuan dalam perusahaan dikelompokkan dan diberi atribut tertentu.

Isu gender karyawan SAMSAT Sidoarjo mendorong beberapa peneliti untuk mengaitkannya dengan peran

yang dimainkan laki-laki dan perempuan dalam masyarakat. Selain itu, ada hubungan antara perempuan dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tanggung jawab profesional.

Berdasarkan diskusi sebelumnya, H<sub>0</sub> (hipotesis 0) diterima dalam penelitian ini, yang berarti gender tidak berpengaruh secara positif atau signifikan terhadap variabel kinerja.

### **Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja**

Bisa disimpulkan dari hasil penelitian bahwa variabel disiplin yang diuji secara parsial menghasilkan T hitung sebesar 0,179, yang lebih rendah dari T table sebesar 1,658, dan nilai sig sebesar 0,866, yang lebih tinggi dari taraf signifikansi 0,05. Menurut data di atas, variabel disiplin dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara positif atau signifikan terhadap variabel kinerja. Nilai  $b_2 = 0,015$  menunjukkan bahwa disiplin mempengaruhi kinerja sebesar 0,015, atau berpengaruh secara positif; dengan kata lain, jika variabel disiplin meningkat, maka akan berpengaruh terhadap kinerja sebesar 0,015.

Disiplin kerja juga memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang disiplin cenderung selalu tiba tepat waktu. Mereka mematuhi jadwal kerja, tenggat waktu, dan komitmen sehingga operasi tetap berjalan lancar dan tidak tertunda. Kemampuan karyawan untuk mematuhi aturan, prosedur, kebijakan, dan tugas yang ada di tempat kerja disebut disiplin kerja. Berikut adalah beberapa cara kedisiplinan karyawan dapat memengaruhi kinerja mereka. Peneliti menemukan bahwa karyawan yang memiliki disiplin kerja yang kuat dapat membangun area kerja yang terorganisir, efisien, dan profesional. Hal ini meningkatkan performa karyawan, meningkatkan kualitas kerja, dan mempercepat keberhasilan organisasi

secara keseluruhan. Berdasarkan diskusi sebelumnya, H<sub>0</sub> (hipotesis 0) diterima dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa disiplin tersebut tidak memiliki dampak positif.

### **Pengaruh Kepatuhan terhadap Kinerja**

Bisa diartikan dari hasil penelitian bahwa variabel kepatuhan yang diuji secara parsial menghasilkan T hitung sebesar 3,829, yang lebih tinggi dari T table sebesar 1,658, dan nilai sig sebesar 0,000, yang kurang dari taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan data di atas, jelas bahwa variabel kepatuhan dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kinerja. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai  $b_3 = 0,233$ , yang menunjukkan bahwa variabel kepatuhan mempengaruhi kinerja sebesar 0,233, yang berarti bahwa jika variabel kepatuhan meningkat, maka akan mempengaruhi kinerja sebesar 0,233.

Peneliti menemukan bahwa jika kepatuhan berkualitas atau tinggi, kinerja karyawan akan lebih baik. Kepatuhan berarti patuh atau tunduk pada prinsip atau aturan. Pemimpin harus tahu apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mengurangi kepatuhan karyawan. Berdasarkan diskusi sebelumnya, H<sub>0</sub> (hipotesis 0) ditolak dalam penelitian ini, yang berarti kepatuhan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja.

### **PENUTUP SIMPULAN**

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gender mempengaruhi kinerja sebesar 0,155 atau berpengaruh secara positif, yang berarti bahwa jika variabel gender meningkat, maka

kinerja akan meningkat sebesar 0,155. 2. Berdasarkan temuan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian ini tidak berdampak positif atau signifikan pada variabel kinerja.

2. Peneliti menemukan bahwa jika tingkat kepatuhan karyawan tinggi atau berkualitas, kinerja mereka akan meningkat. Gender, disiplin, dan kepatuhan berdampak positif dan signifikan pada kinerja

### SARAN

Untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif dan dapat digeneralisasi, penelitian selanjutnya harus melibatkan sampel yang lebih besar dan lebih beragam. Ini mungkin melibatkan pekerja dari berbagai unit kerja dan tingkat jabatan di Samsat Sidoarjo, atau bahkan di Samsat lain di seluruh Indonesia. menggunakan observasi langsung, wawancara mendalam, dan survei. Pengaruh gender, disiplin, dan kepatuhan terhadap kinerja pelayanan dapat digambarkan dengan lebih baik dengan menggunakan teknik triangulasi ini. Ini juga mungkin menurunkan bias.

### KETERBATASAN

Penelitian ini hanya melibatkan beberapa pekerja di Samsat Sidoarjo, jadi hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk semua pekerja di tempat kerja yang sama atau di wilayah yang lebih luas. Data yang dikumpulkan melalui wawancara atau kuesioner dapat dipengaruhi oleh akurasi data dan bias responden, seperti kecenderungan untuk memberikan jawaban yang dianggap lebih baik atau disukai masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

Adriana, I. (2009) Kurikulum Berbasis Gender, (Membangun Pendidikan yang Berkesetaraan).

Tadrîs: *Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 137-152.  
<https://doi.org/10.19105/tjpi.v4i1.249>

Aprianingsih.(2023) Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Unit Pelaksanaan Teknis Badan – Unit Pelayanan Pajak Daerah) UPTD–UPPD Samsat Mataram. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Bidang Pengelolaan Data Ketenagakerjaan. (2022) *Ketenagakerjaan Dalam Data Edisi 4 Tahun 2021*. Jakarta: Pusat Data dan Teknologi Informasi Ketenagakerjaan.

Blass, T. (1999). The Milgram Paradigm after 35 years: Some things we now know about obedience to authority. *Journal of Applied Social Psychology*, 29(5), 955–978.  
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1999.tb00134.x>

Broto,B. E. (2020) Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Perkebunan Hijau Prayan Perdana. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 2(1),17-27.

Budiana, D., Syamsiah, A., & Yunaningsih, A. (2023). The Influence of Motivation and Working Discipline on Employee Performance. *Almana : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 406-414.  
<https://doi.org/10.36555/almana.v7i2.2327>

Chrisler, J., & Lamer, S. (2016). Gender, Definitions of. in Nancy A. Naples (Ed.), Renee C. Hoogland (Co-ed.), Maithree Wickramasinghe (Co-ed.), Wai Ching Angela Wong (Co-ed.),

- The Wiley Blackwell *Encyclopedia of Gender and Sexuality Studies*, pp. 1-3. <https://doi.org/10.1002/9781118663219.WBEGSS171>
- Crews, D. (1988). The problem with gender. *Psychobiology*, 16(4), 321-334. <https://doi.org/10.3758/BF03327330>
- Dunn, G. (1966). Public Service. *Nature*, 212, 2-3. <https://doi.org/10.1038/212002a0>
- Dwi, Kuswandi dan Sri Rahayu (2024), EXPLORING THE DYNAMICS OF LEADERSHIP, DISCIPLINE, WORKLOAD, AND MOTIVATION FOR IMPROVED PERFORMANCE, SSN No. 1978-3787 Open Journal Systems
- Eagly, A. H. & Carli, L. L. (2007) *Through the Labyrinth: The Truth About How Women Become Leaders*. Brighton, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Ely, R. J., & Padavic, I. (2020) What's really holding women back? *Harvard Business Review*, (March–April), 58-67.
- Freimuth, M., & Hornstein, G. (1982). A critical examination of the concept of gender. *Sex Roles*, 8, 515-532. <https://doi.org/10.1007/BF00287716>
- Gibson, S. (2018). Obedience without orders: Expanding social psychology's conception of 'obedience'. *The British journal of social psychology*, 58(1), 241-259. <https://doi.org/10.1111/bjso.12272>
- Grant Thornton. (2021) *Women in business 2021: A window of opportunity*. Chicago: Grant Thornton
- Hafid, H. (2018) Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Samsat Polewali Mandar. *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen*, 13(2), 286-310. <http://dx.doi.org/10.19166/derem.a.v13i2.1004>
- Hasibuan, M. S. P. (2009) *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartatik, I. P. (2018) *Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Laksana.
- Hooda, S. (1964). Discipline and Society. *Sociological Bulletin*, 13, 61-72. <https://doi.org/10.1177/0038022919640106>
- Huberts, L., Anechiarico, F., & Six, S. (Eds.). (2008). *Local Integrity Systems: World Cities Fighting Corruption and Safeguarding Integrity*. Amsterdam: Clue+
- Irawan, D., Kusjono, G. & Suprianto. (2021) Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, 1(3), 176–185. <https://doi.org/10.32493/jmw.v1i3.15117>
- Kaposi, D. (2017). The resistance experiments: Morality, authority and obedience in Stanley Milgram's account. *Journal for The Theory of Social Behaviour*, 47(4), 382-401. <https://doi.org/10.1111/JTSB.12137>
- Levin, S. (2017, September 14). *Google 'segregates' women into lower-paying jobs, stifling careers*,

- lawsuit says*. The Guardian. <https://www.nytimes.com/2024/05/20/science/new-species-amazon>
- Lindsey, L. L. (2016). *Gender roles: A sociological perspective (6th ed.)*. New York: Routledge.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mastella, M., Vancin, D., Perlin, M. and Kirch, G. (2021), "Board gender diversity: performance and risk of Brazilian firms", *Gender in Management*, 36(4), 498-518. <https://doi.org/10.1108/GM-06-2019-0088>
- Milgram, S. (2009). *Obedience to Authority: An Experimental View*. New York: Harper Perennial.
- Mor Barak, M. E. (2014). *Managing diversity: Toward a globally inclusive workplace. Third Edition*. Thousand oaks, California: Sage Publications.
- Odhiambo, Okello E. "Effect of Budgetary Compliance on Performance of County Governments in Kenya." *PhD dissertation.*, University of Nairobi, 2022.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, S. (2021). Gender and performance in public organizations: A research synthesis and research agenda. *Public Management Review*, 23(6), 929-948. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730940>
- Prasetyo, E. T. & Marlina, P. (2019) Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 21-30. <http://dx.doi.org/10.33603/jibm.v3i1.2080>
- Provasi, R., & Harasheh, M. (2021). Gender diversity and corporate performance: Emphasis on sustainability performance. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(1), 127-137. <https://doi.org/10.1002/csr.2037>
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Samsat Sungailiat. (2021) *Pelayanan Publik "Apa dan Mengapa Ada Pelayanan Publik?"* <<https://samsat-sungailiat.babelprov.go.id/content/pelayanan-publik-%E2%80%9C-apa-dan-mengapa-ada-pelayanan-publik-%E2%80%9D>> diakses pada 2 Mei 2024
- Sarbani. (2014). *Good practices pendidikan nilai, moral dan karakter kepatuhan di sekolah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Sastrohadiwiryo, S. (2003) *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simorangkir, A., Pakpahan, B., & Ariawan, S. (2021). The Role of Leadership In Improving Employee Discipline. *Jurnal Christian Humaniora*, 5(1), 125-132. <https://doi.org/10.46965/jch.v5i1.623>

- Somers, M. (2022) *Women are less likely than men to be promoted. Here's one reason why.* <<https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/women-are-less-likely-men-to-be-promoted-heres-one-reason-why>> diakses ada 3 Mei 2024
- Staats, E. B. (2000) *Public Service and the Public Interest*. London: Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780429497957-32>
- Syiva, S., Lestari, R., Lil'alamin, E., & Putra, R. (2022). The Effect Of Work Discipline, Work Motivation, Work Ethics And Work Environment On Employee Work Productivity (Literature Review). *Worldview (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains)*, 2(1), 43-60  
<https://doi.org/10.38156/worldview.v2i1.195>
- Sutedjo, A. D. & Kempa, S. (2017) Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Modern Widya Tehnical Cabang Jayapura. *AGORA*, 5(3)
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak kesebelas*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Tyler, T. R., & Blader, S. L. (2005). Can businesses effectively regulate employee conduct? The antecedents of rule following in work settings. *Academy of Management Journal*, 48(6), 1143-1158.  
<https://doi.org/10.5465/amj.2005.19573114>
- Ubaidillah, Pompong, Sri Rahayu (2023), Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja, *Journal on Education* Volume 05, No. 04, Mei-Agustus 2023, pp. 10892-10900 E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365 Website: <http://jonedu.org/index.php/joe>
- Unger, R., & Crawford, M. (1993). Sex and Gender—The Troubled Relationship Between Terms and Concepts. *Psychological Science*, 4(2), 122 - 124.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1993.tb00473.x>
- UNICEF. (2017). *Gender equality: Glossary of terms and concepts*. Nepal: UNICEF Regional Office for South Asia
- Veronika, S. (2017) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor UPT SAMSAT Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' Perceptions Of Politics And Ethics In Public Administration: A Five-Year National Study Of Their Relationship To Satisfaction With Services, Trust In Governance, And Voice Orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 285-305.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/muj018>
- Wattis, L., Standing, K., & Yerkes, M. A. (2013) Mothers and work–life balance: Exploring the contradictions and complexities involved in work–family negotiation. *Community, Work & Family*, 16(1), 1-19.  
<https://doi.org/10.1080/13668803.2012.722008>
- World Health Organization. (2022). *Gender and health*. <<https://www.who.int/health->

topics/gender> diakses pada 2  
Mei 2024

Yamamori, N. (2019, June 13) '*There are almost no women in power*': Tokyo's female workers demand change. The Guardian.

Yasmin, A. A., Krismantari, I. & Tamara, N. (2020, Maret 18) *Kasus Aice: dilema buruh perempuan di Indonesia dan pentingnya kesetaraan gender di lingkungan kerja*. The Conversation.