



**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI
DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SUB BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
PADA PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI
KANTOR KECAMATAN MIRIT
KABUPATEN KEBUMEN**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh:

Nartika Puspita Febriarti

NIM 7101410074

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2015

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Desember 2014

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi,



Pembimbing,

Hengky Pramusinto, S. Pd. M. Pd.

NIP. 198010142005011001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Januari 2015

Penguji I



Drs. Muhsin, M. Si.

NIP. 195411011980031002

Penguji II



Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.

NIP. 197810072003122002

Penguji III



Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd.

NIP. 198010142005011001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



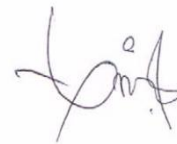
Dr. S. Martono, M. Si.

NIP. 196603081989011001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 1 Januari 2015



Nartika Puspita Febriarti
NIM 7101410074

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan segan untuk menolong orang lain, karena sebenarnya kamu sedang menolong dirimu sendiri (Nartika PF.).

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan ridho Allah SWT, sebuah karya sederhana ini penyusun persembahkan kepada:

1. Ayah dan ibuku tercinta serta kakak dan adikku atas doa dan dukungannya selama ini.
2. Almamater saya Universitas Negeri Semarang tercinta.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen”* ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang yang terlaksana dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Martono, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
4. Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Muhsin, M. Si., Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.

6. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd., Dosen Penguji II yang dengan bijak memberi pengarahan dan masukan dalam skripsi ini.
7. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya selama penyusun menempuh pendidikan di Universitas.
8. Akhmad Ngaisom, S. Sos., selaku Camat Mirit yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
9. Hajar Budi Yuwono, Puji Lestari dan Agus Hari Nugroho selaku pegawai sub bagian Tata Pemerintahan di kecamatan Mirit yang telah menyediakan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian.
10. Pengunjung Kantor Kecamatan Mirit yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data penelitian ini.
11. Teman-teman S1 Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) A 2010.
12. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT melimpahkan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.
Terima kasih.

Semarang, Januari 2015

Penulis

SARI

Febriarti, Nartika Puspita. 2015. “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd.

Kata kunci : Disiplin, Kompetensi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada suatu organisasi atau lembaga yang diberikan oleh pegawai merupakan cerminan dari sikap pegawai terhadap pengunjung. Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor yang tersedia di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil observasi awal, ada indikator bahwa kualitas pelayanan di kantor kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen masih rendah. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah: (1) disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?, (2) kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?, (3) fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?, (4) disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas?.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga se-kecamatan Mirit tahun 2014 yaitu sebanyak 11.737 jiwa, kemudian diambil sampel berjumlah 100 pengunjung yang didapat dari rumus *Slovin* dengan taraf kesalahan 10%. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 19*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 9,499 + 0,222X_1 + 0,449X_2 + 0,305X_3$. Secara parsial (Uji t) variabel disiplin kerja diperoleh signifikansi 0,011, sehingga H1 dinyatakan diterima. Variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000, sehingga H2 dinyatakan diterima dan variabel fasilitas kantor diperoleh signifikansi 0,022, sehingga H3 dinyatakan diterima. Uji F menunjukkan bahwa signifikansi 0,000, sehingga H4 diterima koefisien determinasi simultan (R^2) antara disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,589 atau 58,9%.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. Saran dari penelitian ini adalah sanksi untuk pegawai yang kurang disiplin hendaknya dipertegas melalui teguran baik secara langsung maupun secara tertulis agar tindak indiscipliner dapat diminimalkan, bagi pegawai agar di dalam menerbitkan Kartu Keluarga (KK) maupun KTP sesuai waktu yang telah dijanjikan, dan ruang tunggu Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen agar ditambah jumlah kursi pengunjung.

ABSTRACT

Febriarti, Nartika Puspita. 2015. "The Influence of Work Discipline, Employee Competence and Office Facilities Services Sub-Division on the Quality of Governance in Family Card (KK) at Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency". Final Project. Economics Education Department. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: Hengky Pramusinto, S. Pd. M. Pd.

Keywords: Discipline, Employee Competence , Facilities, Quality of Service

Service Quality in an organization or institution that provided by employees is a reflection of the attitude of employees towards visitors. Quality of service if properly managed will contribute positively to the establishment of community satisfaction and loyalty. Good service quality is certainly influenced by several factors, such as labor discipline, employee competence and office facilities are available at Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency. Based on the first observation, it showed that, there was an indication that the service quality at Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency still low. The problems of this study were: (1) the discipline of work affects the quality of service ?, (2) the competence of employees affect the quality of service ?, (3) office facilities affect the quality of service ?, (4) labor discipline, employee competence and office facilities to quality?.

The population of this study were head of family of Mirit Sub-district Office in 2014. There were 11.737 visitors, then the samples were taken only 100 visitors which based on formula *Slovin*, the error level of it was 10%. The data were collected by questionnaire and documentation. Then, the data were analyzed by descriptive percentage analysis, classical assumption and multiple linear regression analysis with SPSS for Windows Release 19. The results showed that the multiple linear regression analysis obtained by the equation: $Y = 9499 + 0.222X_1 + 0.449X_2 + 0.305X_3$. Partially (t test), the variable of labor discipline showed that the significance was 0.011, so H_1 was accepted. Variable employee competencies showed that the significance of 0.000, so H_2 was accepted and office facilities variables that the significance of 0.022,so H_3 was accepted. The F-test showed that the significance was 0.000, so H_4 was accepted. Simultaneously, the coefficient (R^2) between the discipline of work, employee competence and office facilities to service quality was 0.589 or 58.9%.

The Based on the result above, it can be concluded that there were the influence of labor discipline, the competence of employees and office facilities toward the service quality of governance sub-section on creating a family card (KK) at Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency. Then, it is suggested the lack of sanctions for employee discipline should be reinforced through the warning either directly or in writing that the disciplinary offense can be minimized, for Public civil servants for Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency to issue Family Card (KK) and Identity cards on time and the waiting room Office of Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency order plus the number of visitors chair.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2 Disiplin Kerja	15
2.2.1 Pengertian Disiplin	15
2.2.2 Jenis-Jenis Disiplin	16
2.2.3 Prinsip-Prinsip Disiplin	17

2.2.4	Indikator Kedisiplinan	19
2.3	Kompetensi Pegawai.....	20
2.3.1	Pengertian Kompetensi.....	20
2.3.2	Dimensi Kompetensi Pegawai	22
2.3.3	Faktor Pengaruh Kompetensi.....	23
2.4	Fasilitas Kantor.....	24
2.4.1	Pengertian Fasilitas	24
2.4.2	Jenis-Jenis Fasilitas	24
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Kerangka Berfikir	28
2.7	Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.3	Variabel Penelitian	34
3.3.1	Variabel Bebas (X)	34
3.3.2	Variabel Terikat (Y).....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1	Angket atau Kuisisioner	38
3.4.2	Metode Dokumentasi	39
3.4.3	Wawancara	40
3.4.4	Observasi	40
3.5	Uji Instrumen Penelitian	41
3.5.1	Uji Validitas	41
3.5.2	Uji Reliabilitas	43
3.6	Metode Analisis Data	44
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.6.2	Pengujian Hipotesis	45
1.	Uji Simultan (Uji F)	45
2.	Uji Parsial (Uji t)	45

3. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	46
4. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	46
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Multikolinearitas	47
3. Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.4 Analisis Deskriptif Persentase	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian	51
4.1.2 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.1.3 Uji Hipotesis	54
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	59
4.1.5 Analisis Deskriptif Persentase	64
4.2 Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

1.1	Data Pegawai Kecamatan	6
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	26
3.1	Hasil Validitas Uji Coba Instrumen	41
3.2	Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen	44
3.3	Kriteria Analisis Deskriptif	50
4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden	51
4.2	Distribusi Usia Responden	51
4.3	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.4	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	55
4.5	Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
4.6	Hasil Uji Koefisien Determinan Simultan (R^2)	57
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinan Parsial (r^2)	58
4.8	Uji Normalitas	60
4.9	Uji Multikolinearitas.....	61
4.10	Uji Heteroskedastisitas	63
4.11	Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja	65
4.12	Deskriptif Persentase Indikator Ketepatan Waktu	66
4.13	Deskriptif Persentase Indikator Tanggung Jawab	67
4.14	Deskriptif Persentase Indikator Ketaatan terhadap Aturan	68
4.15	Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai	69
4.16	Deskriptif Persentase Indikator Pengetahuan.....	70
4.17	Deskriptif Persentase Indikator Pemahaman	71
4.18	Deskriptif Persentase Indikator Kemampuan/Ketrampilan	71
4.19	Deskriptif Persentase Variabel Nilai	72
4.20	Deskriptif Persentase Indikator Sikap.....	73
4.21	Deskriptif Persentase Indikator Minat	74
4.22	Deskriptif Persentase Indikator Fasilitas Kantor	75
4.23	Deskriptif Persentase Indikator Fasilitas Alat Kantor	76
4.24	Deskriptif Persentase Indikator Fasilitas Perlengkapan Kerja	77

DAFTAR GAMBAR

3.1	Kerangka Berfikir	30
4.1	Grafik P-P Plot	60
4.2	Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Observasi	98
Lampiran 2	Hasil Observasi	199
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian	100
Lampiran 4	Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen	101
Lampiran 5	Angket Uji Coba Instrumen	105
Lampiran 6	Daftar Nama Responden Uji Coba Instrumen	111
Lampiran 7	Tabulasi Data Uji Coba Disiplin Kerja	112
Lampiran 8	Tabulasi Data Uji Coba Kompetensi Pegawai.....	113
Lampiran 9	Tabulasi Data Uji Coba Fasilitas Kantor	115
Lampiran 10	Tabulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan.....	116
Lampiran 11	Validitas Uji Coba Disiplin Kerja	117
Lampiran 12	Validitas Uji Coba Kompetensi Pegawai	118
Lampiran 13	Validitas Uji Coba Fasilitas Kantor	121
Lampiran 14	Validitas Uji Coba Kualitas Pelayanan	122
Lampiran 15	Reliabilitas Uji Coba Disiplin Kerja	125
Lampiran 16	Reliabilitas Uji Coba Kompetensi Pegawai.....	126
Lampiran 17	Reliabilitas Uji Coba Fasilitas Kantor.....	127
Lampiran 18	Reliabilitas Uji Coba Kualitas Pelayanan.....	128
Lampiran 19	Kisi-Kisi Angket Penelitian	129
Lampiran 20	Kuesioner Penelitian	132

Lampiran 21 Daftar Nama Responden Penelitian	147
Lampiran 22 Tabulasi Data Penelitian Variabel Disiplin Kerja	140
Lampiran 23 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kompetensi Pegawai	143
Lampiran 24 Tabulasi Data Penelitian Variabel Fasilitas Kantor	148
Lampiran 25 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	151
Lampiran 26 Analisis Deskriptif Per Variabel	154
Lampiran 27 Analisis Deskriptif Variabel Disiplin	159
Lampiran 28 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai	164
Lampiran 29 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Kantor	169
Lampiran 30 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	172
Lampiran 31 Analisis Regresi Berganda	176
Lampiran 32 Uji Asumsi Klasik	179
Lampiran 33 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian	183

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa pada masyarakat itu terdapat persaingan, tantangan guna mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas organisasi atau pemerintah. Persaingan yang ada tidak hanya dari segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011:157) menyatakan, “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Sedangkan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2011:157) mengatakan,

“Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)”.

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya.

Kantor kecamatan Mirit adalah salah satu kantor kecamatan di Kabupaten Kebumen. Kantor kecamatan ini terletak di jalan raya Mirit no. 111. Di kantor tersebut banyak kegiatan yang dilakukan, salah satunya adalah layanan administrasi masyarakat. Bentuk layanan yang ada di kecamatan antarlain pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, legalisasi beberapa dokumen atau data dan lain sebagainya. Surat-surat tersebut sangat penting untuk dimiliki. Salah satu surat yang wajib dimiliki setiap keluarga di Indonesia yaitu kartu keluarga.

Kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data lengkap tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Setiap terjadi perubahan data keluarga yang dikarenakan kelahiran, kematian maupun perpindahan maka kepala keluarga wajib melaporkan hal tersebut kepada Kepala Desa dan akan diterbitkan kartu keluarga yang baru.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di kantor kecamatan Mirit pada tanggal 11 Maret 2014 yaitu mengenai pelayanan pembuatan kartu keluarga. Beberapa pengunjung yang mengurus pembuatan kartu keluarga di kecamatan Mirit menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan. Pengunjung tersebut mengungkapkan bahwa jam kerja kecamatan yang seharusnya dimulai pukul 07.00 WIB tetapi baru dibuka pukul 8.45 WIB. Selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi ,terlihat bahwa pada umumnya pegawai yang datang terlambat tetapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Pegawai kecamatan seharusnya mulai bekerja pukul 07.00 WIB sampai 16.00 WIB pada hari Senin - Kamis dan pukul 07.00 sampai 11.00 WIB pada hari Jumat, tetapi pada saat peneliti melakukan observasi pada pukul 08.30 WIB hanya beberapa pegawai yang sudah hadir. Jam pulang pegawai yang seharusnya berakhir pada pukul 16.00 WIB ternyata sebelum pukul 16.00 WIB ada beberapa pegawai sudah meninggalkan kantor.

Pembahasan disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berawal dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh para karyawan atau pegawainya. Menurut Sondang P. Siagian (2003:305), “Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut”. Sedangkan Abdurahmat Fathoni (2006:172) menyatakan, “Kedisiplinan sebagai

kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Dengan kata lain pendisiplinan pegawai merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Kurang sigapnya pegawai dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah terlihat pada pengamatan yang dilakukan peneliti, misalnya ketidaktepatan dalam kehadiran, tidak berangkat kerja tanpa ijin tertulis dan jam istirahat yang tidak digunakan semaksimal mungkin. Selain itu waktu pembuatan kartu keluarga yang biasanya memakan waktu 1 sampai 2 hari atau bahkan lebih, padahal bisa selesai dalam waktu 45 menit sampai satu jam jika masyarakat yang ingin membuat kartu keluarga bersedia menunggu di tempat. Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan kurang adanya kedisiplinan pada kantor kecamatan dengan baik.

Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Nurmasitha Faiza, Abdul Hakim dan Wima dengan judul Pengaruh

Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) di jurnal Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228 dengan hasil penelitian nilai $F_{hitung} (33,390) > F_{tabel} (3,35)$, dimana F_{hitung} masuk di daerah penolakan H_0 , maka H_1 diterima pada *level of significant* 5%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan (Y), dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%. Sehingga hipotesis $H_1 : \beta_1 \neq 0$, yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, teruji kebenarannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005:24) menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Sedangkan Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan, “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Lebih lanjut Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2009:49) mengemukakan tentang pengertian kompetensi:

“Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, ketrampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif, dan efisien”.

Kompetensi pegawai di Kecamatan Mirit salah satunya dapat dilihat

berdasarkan latar belakang pendidikannya. Data pegawai menurut jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel I.I
Data Pegawai Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen Menurut
Jabatan, Jumlah Pegawai dan Jenjang Pendidikan Formal

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir					Jumlah
		SI	D4	SLTA	SLTP	D	
1	Camat	1					1
2	Sekcam	1					1
3	Kasi Tata Pemerintahan	1					1
4	Kasi Ketentraman dan Ketertiban		1				1
5	Kasi Pemberdayaan Masyarakat			1			1
6	Kasi Kesejahteraan Sosial	1					1
7	Kasubag Umum & Kepegawaian			1			1
8	Kasubag Keuangan & Perencanaan	1					1
9	Staf	2		6		1	9
Jumlah		7	1	8		1	17

Sumber: *Daftar Nominatif Pegawai Negeri Sipil Kantor Kecamatan Mirit Per 1 April 2014*

Tabel di atas menunjukkan para pegawai memiliki ketrampilan yang berbeda-beda dilihat dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh. Observasi yang dilakukan peneliti tanggal 11 Maret 2014 menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang ada belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan karena ada beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu mengerjakan tugas tersebut. Kemampuan

beberapa pegawai dalam bekerja yang masih kurang mandiri menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjalankan aktivitas di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, ketersediaan fasilitas kantor penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawan maupun pelanggannya. Bagi karyawan fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung. Menurut A.S Moenir (1987:197), “Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Observasi awal pada tanggal 11 Maret 2014 di kantor kecamatan Mirit fasilitas kantor berupa komputer dan laptop sudah ada, tetapi tidak semua pegawai dapat mengoperasikannya. Untuk fasilitas ruangan seperti AC hanya tersedia diruang *entry* KTP, sedangkan untuk ruangan tunggu masyarakat yang datang ke kecamatan berada di depan kantor dengan kondisi ruangan terbuka jadi apabila ada angin, debu bisa masuk karena ruang tunggu tidak tertutup. Ketersediaan kursi pengunjung juga masih kurang karena hanya ada 2 kursi panjang untuk pengunjung di ruang tunggu sehingga jika jumlah pengunjung banyak maka sebagian pengunjung harus

antri dalam posisi berdiri. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Mirit.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga di kantor kecamatan Mirit, untuk itu peneliti mengambil judul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUB BAGIAN TATA PEMERINTAHAN PADA PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN MIRIT KABUPATEN KEBUMEN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen?

3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen?
4. Apakah fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.
2. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.
3. Untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.
4. Untuk mengetahui apakah fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan atau pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

b. Bagi pembaca

Penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bacaan dan dapat digunakan sebagai referensi atau bahan pustaka bagi para peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan refleksi bagi instansi akan pentingnya disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2011:152), “Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. ISO 9000 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:175) menginterpretasikan, “Kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”.

Pelayanan publik menurut Roth dalam Istianto (2011:106) didefinisikan sebagai, “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi”. Berdasarkan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Istianto (2011:106), “Pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2011:157), “Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2005:21) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.

2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa/pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2005:51) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. Empati (*Empathy*), yaitu sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan di atas harus dikemukakan dengan baik. Apabila hal tersebut diabaikan dapat menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelayanan.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006:184) menyebutkan lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan persepsi manajemen

Adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan peneliti, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Kesenjangan spesifikasi kualitas

Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Kesenjangan penyampaian jasa

Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor berikut.

 - a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan;
 - b. Konflik peran, yaitu sejauh mana karyawan meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak;
 - c. Kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakannya;
 - d. Kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan;
 - e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan;
 - f. Control yang diterima, yaitu sejauh mana karyawan merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan;

- g. Kerja tim, yaitu sejauh mana karyawan dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.
- 4. Kesenjangan komunikasi pemasaran
 - Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.
- 5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan
 - Perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Pengertian Disiplin

Kedisiplinan merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam usaha untuk meningkatkan kinerja. Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya untuk mencapai standar yang harus dipenuhi. “Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal” (Abdurrahmat Fathoni, 2006:172). Menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:239) yang dimaksud dengan disiplin kerja adalah, “Kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan”.

Disiplin menurut Moenir (2001:94) adalah, “Suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan”. Wirawan menambahkan (2009:138), “Disiplin merupakan sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik,

dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi”.

Ditinjau dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap atau tindakan sadar untuk patuh pada aturan-aturan kerja tertentu dan secara sukarela berusaha bekerja dengan baik untuk meningkatkan prestasi kerjanya.

2.2.2 Jenis-Jenis Disiplin

Menurut A.S Moenir (1987:183-184) ada dua jenis disiplin yaitu ditujukan terhadap aturan yang menyangkut waktu dan perbuatan. Ada kalanya disiplin terhadap waktu dan disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku tergabung menjadi satu, keduanya dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan.

- a. Disiplin terhadap waktu, misalnya:
 1. Pemberangkatan dan kedatangan berbagai jenis alat angkutan baik darat, laut, maupun udara.
 2. Jam kerja, jam belajar, jam pertunjukan, tanda lalu lintas yang memakai batas waktu.
 3. Batas waktu permulaan dan penyelesaian pekerjaan atau tugas.
 4. Berbagai jenis waktu dalam perjanjian, pertemuan, perniagaan, perlawatan, perjalanan, dan lain sebagainya.
- b. Disiplin terhadap perbuatan.

Disiplin jenis ini mengharuskan orang untuk mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu dalam perbuatan, agar dapat mencapai atau menghasilkan sesuatu sesuai dengan standar. Keharusan mengikuti dengan ketat langkah atau perbuatan itu dikarenakan langkah atau perbuatan tersebut menentukan berhasil tidaknya sesuatu. Langkah atau perbuatan yang ada di bidang administrasi biasanya disebut prosedur, tata cara atau tata kerja, sedangkan di bidang teknik operasional disebut metoda.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:129) ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu:

1. Disiplin preventif
Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.
2. Disiplin korektif
Disiplin korektif adalah upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Disiplin

Menurut Henry Simamora (2006:622) beberapa prinsip baku disiplin sepatutnya berlaku atas segala pelanggaran peraturan, baik pelanggaran berat maupun pelanggaran ringan. Prinsip-prinsip berikut menguraikan beberapa unsur yang sangat penting dari sistem disiplin yang efektif, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur dan kebijakan yang pasti
Manajemen puncak harus menetapkan perilaku seperti apa yang diharapkan dari kalangan karyawan dan bagaimana mencapainya. Tujuannya adalah untuk menciptakan bentuk disiplin yang konstruktif dan positif melalui kepemimpinan yang baik dan pelatihan yang memadai bagi segenap karyawan.
2. Tanggung jawab kepenyeliaan
Penyelia harusnya bertanggung jawab atas inisiasi tindakan disipliner. Sebagian besar organisasi bergantung pada penyelia dalam mengevaluasi bawahannya, dan mengambil tindakan pertama pada saat kesulitan muncul.
3. Komunikasi peraturan
Para karyawan hendaknya mengetahui berbagai peraturan perusahaan dan standar serta konsekuensi pelanggaran terhadapnya. Setiap karyawan dan penyelia sepatutnya memahami kebijakan dan prosedur disiplin secara penuh.

4. Tanggung jawab pemaparan bukti
Individu harus dianggap tidak bersalah sampai terbukti bahwa orang-orang itu benar-benar bersalah. Organisasi harus membuktikan bahwa karyawan nyata-nyata bersalah sebelum menjatuhkan hukuman.
5. Perlakuan yang konsisten
Peraturan dan hukuman harus ditegakkan dengan tidak memihak dan tanpa diskriminasi. Penegakan disiplin yang berat sebelah tidak hanya dapat merusak efektivitas sistem disiplin, namun juga dapat memancarkan kesan di kalangan karyawan bahwa ada favoritisme dan diskriminasi. Konsistensi perlakuan merupakan salah satu prinsip yang paling penting dan yang sering diabaikan.
6. Pertimbangan atas situasi
Kebutuhan akan konsistensi perlakuan tidaklah harus bermakna bahwa dua orang yang melakukan pelanggaran yang identik akan selalu mendapat hukuman yang sama.
7. Peraturan dan hukuman yang wajar
Kendatipun organisasi leluasa untuk merumuskan peraturan apapun, peraturan itu sepantasnya wajar dan normal. Sebagian orang bersedia menerima legitimasi peraturan perusahaan apabila peraturan itu berkaitan secara layak dengan aktivitas yang efisien dan aman serta konsisten dengan konvensi yang berlaku di tengah masyarakat.

Menurut Bacer dalam Lijan Poltak Sinambela (2012:244) ada beberapa prinsip yang seharusnya menjadi pedoman dalam mengambil tindakan disipliner, diantaranya adalah:

1. Mengambil tindakan disipliner harus sesuai dengan hukuman setempat dan perjanjian perburuhan yang berlaku.
2. Semua tindakan disipliner harus didokumentasikan secara lengkap, secara mendetail kekurangan yang sebenarnya dalam kinerja, bagaimana hal itu diidentifikasi, bagaimana hal itu dikomunikasikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memecahkan masalah itu.
3. Tindakan disipliner yang diambil hendaknya menggunakan tingkat paksaan dan tekanan terendah yang diperlukan untuk memecahkan masalah kinerja.
4. Semakin besar tingkat yang digunakan, semakin kecil kemungkinan untuk mencapai *win-win solution* yang konstruktif dan tahan lama. Gunakanlah tindakan disipliner yang keras hanya bila sungguh-sungguh diperlukan dan dibenarkan oleh seriusnya masalah yang dihadapi.
5. Semakin pimpinan mampu menggambarkan dengan jelas permasalahan kinerja yang terjadi, semakin mungkin pimpinan dapat memecahkan bersama pegawai yang bersangkutan, dan semakin besar pula perlindungan hukum yang didapatkan bila terpaksa mengambil tindakan disipliner yang keras.

2.2.4 Indikator Kedisiplinan

Menurut Henry Simamora (2006:610), “Disiplin adalah bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan kesungguhan tim kerja di dalam suatu organisasi”. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, maka sulit untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Moenir (2001:95) membagi disiplin menjadi 2 (dua) jenis yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi, kedua jenis disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal jam kerja. Isi pekerjaan pada disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keempatnya ini bentuknya adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat. Disiplin dalam hal waktu dan kerja dicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu:

- a. Ketepatan waktu
Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.
- b. Tanggung jawab
Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

- c. Ketaatan terhadap aturan
Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

2.3 Konsep Dasar Kompetensi Pegawai

2.3.1 Pengertian Kompetensi

Training Agency dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan, “Kompetensi sebagai kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi sesuai dengan standar kerja yang diharapkan”. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sehingga dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi dengan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang membuat mereka mampu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Wirawan (2009:9) menyatakan, “Kompetensi sebagai karakteristik pengetahuan, ketrampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif”. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui *supervise*, manajemen kinerja, dan program pengembangan SDM. Sedangkan Lyle M. Spencer dan Signe Spencer (1993:9) dalam Sudarmanto (2009:46) menyatakan bahwa, “Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”. Terdapat lima komponen-komponen kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Motif* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. *Sifat* adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. *Konsep diri* adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. *Pengetahuan* adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. *Keterampilan* adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

Dari berbagai pandangan tersebut dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang ditetapkan.

2.3.2 Dimensi Kompetensi Pegawai

Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2009:221) mengartikan, “Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Gordon dalam Sutrisno (2009:223) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu aspek kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/keterampilan (*skill*), yaitu segala sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (*value*) yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap (*attitude*) yaitu perasaan (senang tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (*interest*) yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya melakukan sesuatu aktivitas tugas.

2.3.3 Faktor Pengaruh Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Michael Zwell (2000:56-68) dalam Wibowo (2007:126) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai
Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan
Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
3. Pengalaman
Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut.
4. Karakteristik kepribadian
Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan. Orang yang cepat marah mungkin sulit untuk menjadi kuat dalam penyelesaian konflik daripada mereka yang mudah mengelola respons emosionalnya.
5. Motivasi
Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. Isu Emosional
Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kesenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
7. Kemampuan Intektual
Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.
8. Budaya Organisasi

2.4 Fasilitas Kantor

2.4.1 Pengertian Fasilitas

A.S Moenir (1987:197) menyatakan, “Fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Menurut Moekijat dalam Cut Erniati dkk (2011:10), “Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan”. Selanjutnya menurut Buchari, “Fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunaanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi”. Bary menambahkan, “Fasilitas kerja adalah sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan baik berupa perlengkapan atau alat untuk mempermudah aktivitas/pekerjaan kantor sehingga tujuan yang diinginkan tercapai.

2.4.2 Jenis- Jenis Fasilitas

A.S Moenir (1987:197) membagi fasilitas menjadi 3 golongan, yaitu:

1. Fasilitas Alat Kerja

Seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis yaitu sebagai berikut:

a. Alat Kerja Manajemen

Alat kerja manajemen berupa aturan yang menetapkan kewenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja.

- b. **Alat Kerja Operasional**
Alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam produksi. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya semua alat kerja di kantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, mesin komputer.
2. **Fasilitas Perlengkapan Kerja**
Perlengkapan kerja ialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Termasuk dalam perlengkapan kerja ini ialah:
- a. Gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor dan halaman parkir.
 - b. Ruang kerja dan ruangan lain yang memadai dengan layout yang efisien.
 - c. Penerangan yang cukup.
 - d. Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja, meja dan kursi tamu, almari dengan segala bentuk dan keperluan, meja serba guna dan segala macam meja kursi lemari yang diperlukan di tempat kerja.
 - e. Alat komunikasi berupa telepon, teleks, dan kendaraan bermotor (sebagai perlengkapan kerja) antara lain untuk kurir, antar jemput pegawai.
 - f. Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, *exhaust fan*, *air conditioning*.
 - g. Segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, pecah belah dan lain-lain).
3. **Fasilitas Sosial**
Fasilitas sosial yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan mess, asrama untuk para pegawai bujangan, rumah jabatan, rumah dinas dan kadang-kadang kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial (motor, kendaraan sedan). Penyediaan dari penggunaan sosial ini tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi jumlah maupun segi kualitas. Pengaturan yang objektif dan dirasa adil akan sangat membantu kedua belah pihak (organisasi dan pegawai) memperlancar usaha.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas kerja fisik yaitu segala sesuatu (kemudahan) yang berupa alat-alat kerja operasional dan perlengkapan operasional kerja yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai kecamatan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan diatas penulis merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat ada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan
1	Cut Erniani dan Teridah Sembiring	Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Sampali Medan	Fasilitas kantor yang secara langsung mempengaruhi produktivitas kerja karyawan sebesar 34,9% dan berpengaruh tidak langsung melalui pengembangan sumber daya manusia sebesar 14,9%.	Fasilitas Indikator: 1. Mesin 2. Prasarana 3. Perlengkapan kantor 4. Peralatan inventaris 5. Tanah 6. Bangunan 7. Alat transportasi
2	Monika Pratiwi (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah	Kompetensi pegawai dalam kategori baik dengan persentase rata-rata sebesar 72,79% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator pemahaman sebesar 70,68%, fasilitas perpustakaan dalam kategori lengkap dengan rata-rata sebesar 75,88% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator koleksi buku bacaan sebesar 70,11% dan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi dengan rata-rata sebesar	a. Kompetensi Indikator: 1. Pengetahuan 2. Pemahaman 3. Pengetahuan 4. Sikap b. Fasilitas Perpustakaan Indikator: 1. Ruang perpustakaan 2. Peralatan perpustakaan 3. Koleksi buku bacaan

			71,98% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator empati sebesar 62,28%.	
3	Agung, Bonusia P. (2013)	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau	Kualitas pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik namun masih belum maksimal dengan melihat transparansi dalam pelayanan, tanggung jawab aparatur pelayanan, kondisi pelayanan serta keseimbangan hak dan kewajiban aparatur pelayanan.	<p>a. Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur kerja 2. Sikap terhadap atasan 3. Ketaatan waktu kerja <p>b. Teknik Pengambilan Sampel : Menggunakan teknik <i>random sampling</i>.</p>
4	Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim dan Wima Yudo Prasetyo	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	Hasil penelitian menunjukkan nilai F hitung ($33,390 > F_{tabel} (3,35)$), dimana Fhitung masuk di daerah penolakan H_0 , maka H_1 diterima pada <i>level of significant</i> 5%, hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan (Y), dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%. Sehingga hipotesis $H_1 : \beta_1 \neq 0$, yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) secara simultan terhadap variabel	<p>a. Kompetensi Pegawai Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keahlian 2. Pengetahuan 3. Kemampuan <p>b. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu kuesioner dan dokumentasi</p>

			persepsi Kualitas pelayanan (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, teruji kebenarannya.	
--	--	--	--	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diperoleh dengan hasil yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, dengan variabel yang berbeda. Pada penelitian terdahulu belum dijumpai adanya pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan pegawai kecamatan. Penelitian ini merupakan penggabungan antar variabel bebas satu yaitu disiplin kerja, variabel bebas dua yaitu kompetensi pegawai dan variabel bebas tiga yaitu fasilitas kantor terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan kantor kecamatan.

2.6 Kerangka Berfikir

Kantor kecamatan merupakan organisasi pemerintah yang terdapat di tingkat kecamatan dan dikepalai oleh seorang Camat. Salah satu kegiatan yang terdapat di kantor kecamatan yaitu pemberian layanan jasa kepada masyarakat. Baik tidaknya pemberian layanan publik pada masyarakat akan memberi dampak bagi organisasi maupun pelanggan atau orang yang mendapatkan pelayanan tersebut. Setiap interaksi dengan pelanggan memberikan kesempatan bagi pelanggan tersebut untuk menyebarkan berita kepada pelanggan potensial lainnya, sehingga bila interaksi pelayanan yang dilakukan baik maka berita yang tersebar kepada orang lain juga baik, dan begitupun sebaliknya jika buruk maka tersebar berita buruk.

Pelayanan biasanya dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga

pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan harus ditunjang oleh disiplin kerja yang tinggi, kompetensi pegawai yang baik dan fasilitas kantor yang memadai.

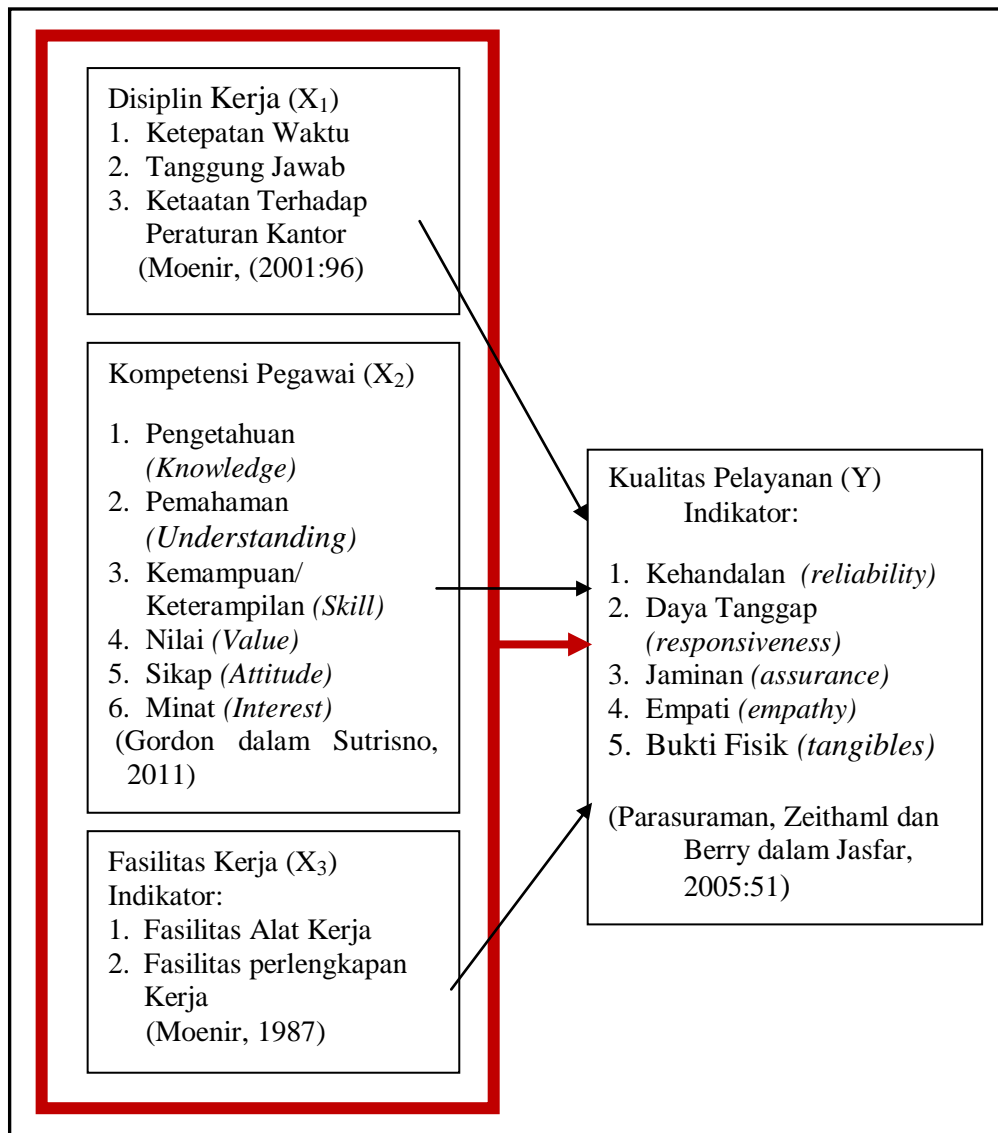
Kedisiplinan pegawai diperlukan dalam setiap aktivitas kerja agar pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada instansi terkait. Menurut A.S Moenir (1987:181) “disiplinisasi ialah usaha yang dilakukan untuk menciptakan keadaan disuatu lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna melalui suatu sistem pengaturan yang tepat”. Indikator yang digunakan dalam disiplin kerja adalah Ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketaatan terhadap aturan kantor.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Kemampuan atau ketrampilan yang dimiliki pegawai atau yang sering disebut dengan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap hasil kerjanya. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan tentang pengertian “kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Indikator yang digunakan dalam kompetensi pegawai adalah pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ketrampilan, nilai, sikap dan minat.

Aktivitas pegawai di suatu organisasi memerlukan fasilitas yang mendukung pekerjaannya agar aktivitas organisasi berjalan sesuai tujuan organisasi. Pegawai harus bisa mengoperasikan atau memanfaatkan fasilitas yang ada. Fasilitas menurut Moekijat dalam Cut Erniati dkk (2011:10), adalah “suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*)

menuju keluaran (*output*) yang diinginkan”. Indikator yang diperhatikan dalam fasilitas kantor adalah fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja.

Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, berikut merupakan kerangka berfikir penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

1.6. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kantor pegawai terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu penelitian. Metode penelitian yang tepat dapat memperlancar proses penelitian dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian akan dilaksanakan di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.

Suharsimi (2006:12) mengemukakan bahwa, “Penelitian kuantitatif banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya”. Selain itu pemahaman akan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila juga disertai dengan tabel, grafik, bagan, gambar, atau tampilan lainnya.

Penggunaan penelitian kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.

3.2 Populasi dan Sampel

Sugiyono (2010:115) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di kecamatan Mirit tahun 2014 yaitu sebanyak 11.737 jiwa.

“Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti” (Suharsimi, 2006:131). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. Sugiyono (2010:122) mendefinisikan “Sampling insidental sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Umar (2003:120) menjelaskan, “Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, jika ukuran populasi diketahui dapat menggunakan rumus Slovin” . Pemakaian rumus tersebut mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya sebesar 10%.

Dari rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diperoleh dengan ukuran populasi 11.737 dan kelonggaran 10% adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{11.737}{1 + 11.737 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{11.737}{1 + 11.737 (0,01)}$$

$$n = \frac{11.737}{1 + 117,37}$$

n = 99,21 dibulatkan menjadi 100 orang.

3.3 Variabel Penelitian

“Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan” (Sugiyono, 2010:58).

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

3.3.1 Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas yaitu variabel yang tidak terpengaruh atau tidak terikat oleh variabel yang lain. Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel bebas, yaitu:

1. Disiplin Kerja (X_1)

Lijan Poltak Sinambela, (2012:239) yang dimaksud dengan, “Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan”. Indikator dari variabel ini adalah sebagai berikut:

1) Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

2) Tanggung jawab

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

3) Ketaatan terhadap aturan kantor

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

2. Kompetensi Pegawai (X_2)

Kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang ditetapkan. Indikator dalam kompetensi pegawai adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan

pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

- 2) Pemahaman (*understanding*), misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
- 3) Kemampuan/keterampilan (*skill*), adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- 4) Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
- 5) Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
- 6) Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

3. Fasilitas Kantor (X_3)

Fasilitas kerja dalam penelitian ini adalah, “Segala sesuatu yang digunakan baik berupa perlengkapan atau alat untuk mempermudah aktivitas/pekerjaan kantor sehingga tujuan yang diinginkan tercapai”. Dari penjelasan tersebut dapat diambil indikator dari dimensi variabel fasilitas kerja yaitu:

- 1) Fasilitas alat kerja:
 - a. Fasilitas alat kerja operasional, yang semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam kegiatan penyelesaian pekerjaan.

- b. Fasilitas alat kerja manajemen, yaitu fasilitas alat kerja berupa aturan yang menetapkan kewenangan dalam menjalankan kewajibannya.
- 2) Fasilitas perlengkapan kerja

Perlengkapan kerja ialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan.

3.3.2 Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang menjadi variabel dependen (Y). Kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Indikator dari Kualitas Pelayanan meliputi:

- 1) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- 2) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

- 3) Jaminan (*assurance*)

Kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4) Empati (*empathy*)

Sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5) Bukti Fisik (*tangibles*)

Tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh bahan-bahan keterangan atau kenyataan yang benar untuk mengungkapkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, baik data pokok maupun data penunjang. Untuk mendapatkan data tersebut, dapat digunakan beberapa metode pengumpulan data, dimana masing-masing metode tidak berdiri sendiri melainkan saling mendukung dan melengkapi hasil dari temuan metode lain. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

3.4.1 Metode Angket atau Kuisisioner

“Metode angket atau kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui” (Suharsimi, 2006:151). Angket atau kuisisioner ini untuk mendapatkan data mengenai pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.

Penggunaan kuisisioner ini diharapkan akan memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban karena responden hanya memberikan tanda *check list* (√) pada jawaban yang sudah tersedia sehingga untuk menjawabnya hanya perlu waktu singkat. Penelitian ini menggunakan skala likert. “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 2010:132).

Penggunaan *check list* (√) ini diharapkan dapat memudahkan responden dalam memberikan jawaban pada setiap item pertanyaan. Pada variabel bebas satu disiplin kerja (X1), variabel bebas dua kompetensi pegawai (X2), variabel bebas tiga fasilitas kantor (X3) dan variabel terikat kualitas pelayanan (Y) menggunakan 4 kolom ketentuan sebagai berikut:

1. Kolom 1 dengan kriteria Sangat Setuju (SS) dengan skor 4.
2. Kolom 2 dengan kriteria Setuju (S) dengan skor 3.
3. Kolom 3 dengan kriteria Kurang Setuju (KS) dengan skor 2.
4. Kolom 4 dengan kriteria Tidak Setuju (TS) dengan skor 1.

3.4.2 Metode Dokumentasi

“Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya” (Suharsimi, 2006:231). Penelitian ini menggunakan alat berupa kamera untuk mengabadikan gambar-gambar yang berhubungan dengan aktivitas peneliti. Selain itu teknik dokumentasi yang digunakan untuk mengetahui data pengunjung kantor kecamatan Mirit yang menjadi responden dalam penelitian.

3.4.3 Wawancara

“Metode wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu” (Moleong, 2006:186). Wawancara itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan. Subjek wawancara yaitu pengunjung kantor kecamatan Mirit dan pegawai di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.

3.4.4 Observasi

Observasi atau mengamati adalah “Menatap kejadian, gerak atau proses” (Arikunto, 2006: 230). Menurut Sugiyono (2010: 204) observasi dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. “*Participant observation* yaitu peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, dimana peneliti sebagai bagian dari kelompok yang diamati”.
- b. “*Non-participant observation* yaitu peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati, dimana peneliti hanya sebagai pengamat independen”.

Observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kondisi, dan kejadian secara langsung di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen” (Suharsimi, 2006:168). Suatu instrumen yang valid mempunyai tingkat validitas tinggi. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Menurut Ghozali (2011:53), “Untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak maka uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel”. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 30 dan besarnya df dapat dihitung $30 - 2 = 28$ dengan $df = 28$ dan $\alpha = 0,05$ didapat r tabel = 0,361 dan apabila r hitung $> r$ tabel maka instrumen dikatakan valid, apabila r hitung $< r$ tabel maka instrumen dikatakan tidak valid. Perhitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows Release 19* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Hasil Uji Coba Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	No. Item	r hitung	r Tabel	Sig	Keputusan
Disiplin Kerja	1. Ketepatan waktu	1	0,836	0,361	0,000	Valid
		2	0,730	0,361	0,000	Valid
		3	0,702	0,361	0,000	Valid
	2. Tanggung jawab	4	0,555	0,361	0,001	Valid
		5	0,500	0,361	0,005	Valid
	3. Ketaatan terhadap peraturan kantor	6	0,524	0,361	0,003	Valid
		7	0,405	0,361	0,026	Valid
		8	0,307	0,361	0,099	Tidak Valid

Kompetensi Pegawai	1. Pengetahuan	9	0,630	0,361	0,000	Valid	
		10	0,589	0,361	0,001	Valid	
		11	0,394	0,361	0,031	Valid	
	2. Pemahaman	12	0,660	0,361	0,000	Valid	
		13	0,580	0,361	0,001	Valid	
		14	0,548	0,361	0,002	Valid	
	3. Kemampuan/ Ketrampilan	15	0,517	0,361	0,003	Valid	
		16	0,556	0,361	0,001	Valid	
		17	0,445	0,361	0,014	Valid	
	4. Nilai	18	0,592	0,361	0,001	Valid	
		19	0,697	0,361	0,000	Valid	
		20	0,455	0,361	0,012	Valid	
	5. Sikap	21	0,240	0,361	0,202	Tidak Valid	
		22	0,716	0,361	0,000	Valid	
		23	0,756	0,361	0,000	Valid	
		24	0,591	0,361	0,001	Valid	
	6. Minat	25	0,393	0,361	0,033	Valid	
		26	0,374	0,361	0,042	Valid	
		27	0,567	0,361	0,001	Valid	
	Fasilitas Kerja	1. Fasilitas alat kerja	28	0,547	0,361	0,002	Valid
			29	0,632	0,361	0,000	Valid
			30	0,727	0,361	0,000	Valid
		2. Fasilitas perangkat kerja	31	0,733	0,361	0,000	Valid
			32	0,745	0,361	0,000	Valid
			33	0,333	0,361	0,072	Tidak Valid
			34	0,700	0,361	0,000	Valid
	35	0,443	0,361	0,014	Valid		
36	0,421	0,361	0,020	Valid			
Kualitas Pelayanan	1. Bukti fisik	37	0,329	0,361	0,076	Tidak Valid	
		38	0,557	0,361	0,001	Valid	
		39	0,475	0,361	0,008	Valid	
		40	0,680	0,361	0,000	Valid	
	2. Kehandalan	41	0,582	0,361	0,001	Valid	
		42	0,441	0,361	0,015	Valid	
		43	0,541	0,361	0,002	Valid	
	3. Daya tanggap	44	0,686	0,361	0,000	Valid	
		45	0,550	0,361	0,000	Valid	
		46	0,604	0,361	0,004	Valid	
	4. Jaminan	47	0,726	0,361	0,000	Valid	
		48	0,515	0,361	0,000	Valid	
		49	0,651	0,361	0,000	Valid	
	5. Empati	50	0,677	0,361	0,000	Valid	
		51	0,740	0,361	0,000	Valid	
52		0,497	0,361	0,005	Valid		

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas uji coba angket penelitian yang terdiri dari 52 butir soal kepada 30 responden. Tabel 3.1 menunjukkan bahwa hasil perhitungan validitas instrumen kepada 30 responden diperoleh hasil bahwa terdapat 4 butir pernyataan yang tidak valid yaitu butir nomor 8, 21, 33, dan 37. Butir pernyataan yang diketahui tidak valid kemudian dibuang karena sudah diwakili oleh butir pernyataan yang lain. Butir pernyataan yang valid digunakan sebagai instrumen penelitian, sedangkan butir pernyataan yang tidak valid dibuang atau tidak digunakan dalam penelitian, karena setiap indikator sudah terwakili oleh butir pernyataan yang valid. Berlandaskan pada hasil uji validitas dari 48 butir pernyataan yang valid, penomorannya diurutkan kembali dan digunakan untuk pengambilan data penelitian.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Suharsimi, 2006:178).

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan memilih menu *analyze*, kemudian pilih submenu *scale*, lalu pilih *reliability analysis*. Hasil analisis tersebut akan diperoleh melalui *Cronbach Alpha*. “Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70” (Nunnally dalam Ghozali 2011:48).

Tabel 3.2
Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
1	Disiplin Kerja	0,717	0,70	Reliabel
2	Kompetensi Pegawai	0,857	0,70	Reliabel
3	Fasilitas Kantor	0,766	0,70	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan	0,853	0,70	Reliabel

Hasil perhitungan menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel disiplin kerja (X1) sebesar 0,717, variabel kompetensi pegawai (X2) sebesar 0,857 dan variabel fasilitas kantor (X3) sebesar 0,766 dan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,853. Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan untuk melihat bagaimana hubungan atau pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit digunakan teknik analisis regresi berganda. Persamaan regresi berganda menurut Sugiyono (2010:277), adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

a	: Konstanta
$b_1. b_2. b_3$: Koefisien Regresi
X_1	: Disiplin Kerja
X_2	: Kompetensi Pegawai
X_3	: Fasilitas Kantor
Y	: Kualitas Pelayanan

3.6.2 Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2011:98), “Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat”. Uji F dapat diketahui melalui SPSS dengan cara membandingkan antara nilai signifikan hitung dengan signifikan $\alpha = 5\%$ apabila perhitungan signifikan $<$ dari α (5%) maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t menurut Ghozali (2011:98-99), “Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen”. Dengan menggunakan alat bantu SPSS membandingkan antar signifikan hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai signifikan hitung $\alpha = 5\%$. Apabila perhitungan signifikan hitung masing-

masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) $< \alpha$ (5%). Maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

“Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen” (Ghozali, 2011:97). Perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dilakukan dengan *SPSS for Windows release 19* dapat dilihat dari besarnya *R square*.

4. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas jika variabel lainnya *konstant* terhadap variabel terikat. Variabel disiplin kerja (X_1), kompetensi pegawai (X_2), fasilitas kantor (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y). Koefisien determinasi parsial masing-masing variabel digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel tersebut. Besarnya pengaruh X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y , X_3 terhadap Y , dan X_4 terhadap Y di cari dengan cara mengkuadratkan r yang diperoleh dari perhitungan program *SPSS For Windows Release 19*.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

“Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal” (Ghozali, 2011:160). Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dapat

ditampilkan melalui grafik histogram maupun grafik normal plot. Sedangkan uji statistik bisa dengan menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov tes* (dengan menggunakan SPSS) dengan taraf signifikansi 0,05.

2. Uji Multikolinieritas

“Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*” (Ghozali, 2011:105). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* tidak kurang dari 10% dan VIF tidak lebih dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*Zpred*) dengan residunya (*Sresid*). Ghozali (2011:139) mengatakan, “Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi (bebas) heterokedastisitas”.

3.6.4 Analisis Deskriptif Persentase

Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan karakter dari masing-masing variabel bebas yaitu variabel disiplin kerja, fasilitas kantor dan kompetensi pegawai terhadap variabel terikat kualitas pelayanan.

Berdasarkan skor-skor angket yang diperoleh, selanjutnya dijadikan dalam bentuk persentase skor. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel agar lebih mudah memahaminya.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis data sebagai berikut:

- a. Membuat tabel distribusi angket.
- b. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan, dengan ketentuan mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif dengan cara:
 - 1) Jawaban kolom 1 diberi skor 4
 - 2) Jawaban kolom 2 diberi skor 3
 - 3) Jawaban kolom 3 diberi skor 2
 - 4) Jawaban kolom 4 diberi skor 1
- c. Menjumlah skor jawaban yang diperoleh dari tiap-tiap responden.
- d. Memasukkan skor tersebut ke dalam rumus sebagai berikut:

$$N\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

n : Jumlah nilai yang diperoleh

N : Jumlah nilai ideal/nilai total

Perhitungan deskriptif persentase ini mempunyai langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan skor tertinggi dan skor terendah.
- 2) Menetapkan *range* yang dicari yaitu selisih antara skor tertinggi dan skor terendah.
- 3) Menetapkan interval yaitu *range* dibagi jumlah option.
- 4) Untuk mengetahui kriteria perhitungan dibuat tabel.

Dalam menentukan interval persentase untuk menentukan kategori data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$1. \text{ Menetapkan persentase tertinggi} = \frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{4}{4} 100\%$$

$$= 100\%$$

$$2. \text{ Menetapkan persentase terendah} = \frac{\text{skor minimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{1}{4} 100\%$$

$$= 25\%$$

$$3. \text{ Menetapkan rentangan persentase} = 100\% - 25\%$$

$$= 75\%$$

$$4. \text{ Menetapkan kelas interval} = 4$$

$$5. \text{ Interval} = 75\% : 4$$

$$= 18,75\% \text{ dibulatkan menjadi } 19\%$$

Dengan panjang kelas interval 19% dan persentase terendah 25% dapat dibuat kategori sebagai berikut:

Tabel 3.3

Kriteria Analisis Deskriptif Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor dan Kualitas Pelayanan

Interval Persentase	Kategori
85% - 100%	Sangat Baik
65% - 84%	Baik
45% - 64%	Tidak Baik
25% - 44%	Sangat Tidak Baik

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa simpulan antara lain:

1. Ada pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor, terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%, sehingga kenaikan disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor akan mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Ada pengaruh disiplin kerja terhadap terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 6,55%. Semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.
3. Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 34,7%. Semakin baik kompetensi pegawai kualitas

pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin buruk kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

4. Ada pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 5,3%. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu juga sebaliknya semakin buruk fasilitas kantor maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disiplin waktu dalam pembahasan ditemukan bahwa ketepatan waktu perlu lebih diperhatikan lagi. Pegawai harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang kantor serta proses pembuatan KK diselesaikan tepat waktu yaitu 1 sampai 2 hari sehingga masyarakat yang ingin membuat KK tidak merasa kecewa karena lamanya proses pelayanan.
2. Kompetensi pegawai dalam pembahasan ditemukan bahwa pengetahuan pegawai perlu lebih diperhatikan lagi. Pegawai kecamatan perlu adanya pelatihan mengenai ketrampilan komputer dan tanggungjawab dalam bekerja baik itu pelatihan di luar maupun pelatihan yang diadakan sendiri oleh kantor, sehingga dapat menambah pengetahuan mereka dan meningkatkan keterampilan pegawai kecamatan agar lebih baik lagi sesuai dengan perkembangan yang ada.

3. Fasilitas kantor dalam pembahasan ditemukan bahwa fasilitas alat kerja perlu lebih ditingkatkan lagi. Kelengkapan fasilitas alat kantor seperti ketersediaan komputer untuk lebih sering dimanfaatkan pegawai guna menunjang kelancaran dan kemudahan dalam penerbitan KK, selain itu perlu disediakan buku pengunjung dan alat tulis yang masih dalam keadaan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Cut Ermiati. “Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Kebun Sampalli Medan”. Dalam *J-DA 8-20*. Medan.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jafar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurmasitha, Faiza., Abdul Hakim dan Wima Yudo Prasetyo. 2012. “Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)”. Dalam *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228. Malang: Universitas Brawijaya
- Mangkunegara, Anwar P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepengawain*. Jakarta: Gunung Agung.
- _____. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1991. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YKPN.

- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Surat Ijin Obsrvasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)

FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 316 /UN37.I.7/PP/2014
Hal : Ijin Observasi

6... Maret 2014

Yth. Camat Mirit
Jl. Raya Mirit No. 111
Kebumen

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Nartika Puspita Febriarti
NIM : 7101410074
Jurusan/Konsentrasi : Pendidikan Ekonomi/Pend. Adm. Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi, dengan topik "Pengaruh Disiplin, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat di izinkan untuk dapat melakukan observasi di Kantor Kecamatan Mirit dengan alokasi waktu bulan Maret 2014 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



a.n. Dekan
Pembantu Dekan Bidang Akademik,

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si
NIP. 197510101999031001

Tembusan Yth.:
1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes

FM-05-AKD-24

LAMPIRAN 2

Hasil Observasi

A. Pengamatan

1. Disiplin Kerja

- a. Banyak pegawai datang ke kantor terlambat dan pulang lebih awal
- b. Beberapa pegawai tidak memakai kartu identitas pegawai
- c. Beberapa pegawai tidak memakai sepatu pada saat melaksanakan pelayanan

2. Kompetensi Pegawai

- a. Beberapa pegawai tidak dapat mengoperasikan komputer/laptop
- b. Beberapa pegawai kurang menguasai tugas dan tanggungjawabnya sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu pekerjaannya.

3. Fasilitas Kerja

- a. Terbatasnya kursi pengunjung
- b. Tersedianya halaman parkir yang luas akan tetapi tidak memadai
- c. Tidak tersedianya koperasi dan kantin untuk pengunjung maupun pegawai

4. Kualitas Pelayanan

- a. Halaman dan ruang kantor tidak terjaga kebersihannya
- b. Letak gedung kantor yang cukup jauh dari pintu gerbang kecamatan membuat pengunjung kecamatan yang tidak membawa kendaraan merasa lelah kalau harus bolak-balik guna memfotocopy berkas untuk keperluan mengurus KK.

LAMPIRAN 3

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 1312 /UN37.1.7/PP/2014
Hal : Ijin Penelitian

29.. Oktober 2014

Yth. Camat Mirit
Jl. Raya Mirit No. 111
Kebumen

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Nartika Puspita Febriarti
NIM : 7101410074
Jurusan/Konsentrasi : Pend. Ekonomi /Pend. Administrasi Perkantoran

Bermaksud akan melakukan penelitian skripsi, dengan judul "Pengaruh Disiplin kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan bagian Staf Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat di izinkan untuk dapat melakukan penelitian di Instansi Kecamatan Mirit dengan alokasi waktu bulan Oktober 2014 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Penjabat Dekan Bidang Akademik,



Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes

FM-05-AKD-24

LAMPIRAN 4

KISI-KISI UJI COBA INSTRUMEN

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS
KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN STAF
TATA PEMERINTAHAN PADA PEMBUATAN KARTU KELUARGA
(KK) DI KANTOR KECAMATAN MIRIT KABUPATEN KEBUMEN

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	Nomor	Jumlah Soal
1	Disiplin Kerja	Ketepatan Waktu	a. Pegawai kecamatan berangkat kantor tepat waktu	1	3
			b. Pegawai kecamatan pulang kerja tepat waktu	2	
			c. Proses pembuatan KK selesai tepat waktu	3	
		Tanggung Jawab	a. Pegawai bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan	4	2
			b. Pegawai bersedia menerima teguran/masukan	5	
		Ketaatan terhadap Peraturan Kantor	a. Pegawai kecamatan berpenampilan rapi saat di kantor	6	3
			b. Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat di kantor	7	
			c. Pegawai selalu memakai sepatu saat di kantor	8	
		2	Kompetensi Pegawai	Pengetahuan	a. Pegawai mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja
b. Pegawai mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik	10				

			c. Pegawai dapat mengatasi keluhan pengunjung kantor kecamatan	11	
	Pemahaman	a.	Pegawai selalu memahami keinginan pengunjung kantor kecamatan	12	3
		b.	Pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai proses pembuatan KK	13	
		c.	Pegawai memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik	14	
	Kemampuan / Ketrampilan	a.	Pegawai memiliki ketrampilan dalam bekerja	15	3
		b.	Pegawai menguasai penggunaan komputer dan mesin ketik	16	
		c.	Pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	17	
	Nilai	a.	Pelayanan yang diberikan pegawai terasa menyenangkan	18	3
		b.	Pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan	19	
		c.	Pegawai tidak bersikap diskriminasi	20	
	Sikap	a.	Pegawai selalu memberikan senyum sapa	21	4
		b.	Pegawai bersikap sopan dan santun	22	
		c.	Pegawai tidak melibatkan masalah pribadi saat memberikan pelayanan	23	

			d. Pegawai memberikan informasi yang jelas tentang alur pembuatan KK	24		
		Minat	a. Pegawai mempunyai minat yang tinggi dalam melayani masyarakat	25	3	
			b. Pegawai cenderung mengerjakan tugas yang dikuasai saja	26		
			c. Semua pegawai terlihat menyukai pekerjaannya	27		
3	Fasilitas Kantor	Fasilitas alat kerja	a. Tersedia seperangkat komputer dan mesin ketik	28	3	
			b. Tersedia buku tamu untuk pengunjung	29		
			c. Tersedia alat tulis dan blangko untuk pengunjung	30		
			Fasilitas perlengkapan kerja	a. Tersedia meja dan kursi kerja dalam keadaan baik	31	6
				b. Tersedia tempat duduk bagi pengunjung	32	
				c. Tersedia telepon kantor yang berfungsi baik	33	
				d. Tersedia kipas angin dan TV sebagai perlengkapan kenyamanan	34	
				e. Tersedia halaman parkir yang memadai	35	
				f. Tersedia sarana ibadah yang bersih	36	
	4	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	a. Kebersihan ruang kantor terjaga dengan baik	37	4
b. Kebersihan halaman kantor terjaga dengan baik				38		
c. Ruang tunggu tamu kantor kecamatan				39		

			nyaman		
			d. Fasilitas yang di tawarkan lengkap sesuai harapan pengunjung	40	
		Kehandalan	a. Pegawai bertindak cepat dalam melayani pengunjung	41	3
			b. Prosedur pembuatan KK tidak berbelit-belit	42	
			c. Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai harapan	43	
		Daya Tanggap	a. Pegawai tidak membiarkan pengunjung menunggu lama	44	3
			b. Pegawai selalu siap membantu pengunjung	45	
			c. Pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan	46	
		Jaminan	a. Pegawai ramah dalam melayani pengunjung	47	3
			b. Pegawai selalu memberikan senyum sapa	48	
			c. Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya	49	
		Empati	a. Pegawai selalu memberikan rasa nyaman kepada pengunjung	50	3
			b. Pegawai mengerti keinginan pengunjung	51	
			c. Pegawai memberikan pelayanan melalui komunikasi yang baik	52	
Jumlah Soal					52

LAMPIRAN 5

ANGKET UJI COBA INSTRUMEN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pengunjung Kantor Kecamatan Mirit

Di tempat

Dengan hormat

Dalam rangka menyelesaikan program studi menyelesaikan Studi Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES), maka disusunlah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan bagian Staf Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen”**.

Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab kuesioner atau angket ini. Besar harapan mengisi saya atas kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan penuh kejujuran.

Atas kesediaan bapak/ibu saya ucapkan terima kasih dan semoga Tuhan yang maha kuasa Allah SWT membalas kebaikan anda.

Hormat Saya,

Peneliti

Nartika Puspita F

NIM 7101410074

UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jenjang Pendidikan :

II. PETUNJUK PENGISIAN .

1. Bacalah instrumen ini dengan seksama sebelum Bapak/Ibu memberikan jawaban.
2. Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang menunjukkan alternatif jawaban paling tepat pada lembar jawab yang tersedia. Dengan ketentuan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju : STS

Tidak Setuju : TS

Setuju : S

Sangat Setuju : SS

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
DISIPLIN KERJA					
Ketepatan Waktu					
1	Pegawai kecamatan datang ke kantor tepat waktu yaitu pukul 07.00 WIB				
2	Pegawai kecamatan pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 16.00 WIB				
3	Proses pembuatan KK dapat diselesaikan tepat pada waktunya				
Tanggungjawab					
4	Pegawai bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.				
5	Apabila melakukan kesalahan dalam pelayanan, pegawai bersedia menerima teguran/masukan dari pengunjung				

Ketaatan terhadap Peraturan Kantor					
6	Semua pegawai di kantor kecamatan berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan				
7	Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal pada saat melakukan pelayanan				
8	Pegawai selalu memakai sepatu pada saat melakukan pelayanan				
KOMPETENSI PEGAWAI					
Pengetahuan		SS	S	TS	STS
9	Pegawai kecamatan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan				
10	Pegawai kecamatan mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik dan benar				
11	Pegawai kecamatan dapat mengatasi keluhan pengunjung terkait dengan pembuatan KK				
Pemahaman					
12	Pegawai kecamatan selalu memahami keinginan pengunjung kantor kecamatan				
13	Pegawai kecamatan memiliki pemahaman yang baik mengenai proses pembuat KK				
14	Pegawai kecamatan memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik				
Kemampuan / Ketrampilan					
15	Pegawai kecamatan memiliki ketrampilan yang bagus dalam menyelesaikan pekerjaan				
16	Pegawai kecamatan memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan				
17	Pegawai kecamatan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
Nilai					
18	Pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan terasa menyenangkan				
19	Pegawai kecamatan bersikap jujur dalam				

	memberikan pelayanan				
20	Pegawai kecamatan tidak bersikap diskriminasi (membeda-bedakan) saat memberikan pelayanan				
Sikap					
21	Pegawai kecamatan selalu memberikan senyum sapa setiap kali akan memberikan pelayanan				
22	Dalam melayani masyarakat pegawai kecamatan bersikap sopan dan santun.				
23	Pegawai kecamatan tidak melibatkan masalah pribadi saat mem-berikan pelayanan				
24	Pegawai kecamatan memberikan informasi yang jelas tentang alur pengurusan Kartu Keluarga (secara langsung) kepada pengunjung				
Minat					
25	Pegawai mempunyai minat yang tinggi dalam melayani masyarakat				
26	Pegawai cenderung mengerjakan tugas yang dikuasai saja				
27	Semua pegawai kecamatan terlihat menyukai pekerjaanya				
FASILITAS KANTOR					
Fasilitas Alat Kantor		SS	S	TS	STS
28	Tersedia komputer yang berguna untuk menunjang kelancaran dan kemudahan dalam penerbitan KK				
29	Pegawai kecamatan mampu menggunakan seperangkat komputer dengan benar sesuai prosedur				
30	Di Kantor Kecamatan tersedia alat tulis (bullpen) dan Blangko untuk pengunjung yang mengurus KK				
Fasilitas perlengkapan kerja					
31	Tersedia fasilitas perlengkapan kerja berupa meja dan kursi kerja yang masih dalam keadaan baik				

32	Di kantor Kecamatan disediakan tempat duduk bagi pengunjung				
33	Tersedia fasilitas perlengkapan kerja berupa telepon yang masih berfungsi dengan baik				
34	Tersedia kipas angin atau AC dan TV sebagai perlengkapan kenyamanan dalam menjalankan tugas kantor				
35	Tersedia halaman parkir yang memadai				
36	Tersedia sarana ibadah yang bersih untuk umum (pengunjung maupun pegawai)				
KUALITAS PELAYANAN					
Bukti Fisik		SS	S	TS	STS
37	Kebersihan ruang Kantor Kecamatan terjaga dengan baik				
38	Kebersihan halaman kantor Kecamatan terjaga dengan baik.				
39	Ruang tunggu tamu kantor Kecamatan Mirit nyaman				
40	Fasilitas yang di tawarkan oleh kantor Kecamatan Mirit lengkap sesuai dengan harapan pengunjung				
Kehandalan					
41	Pegawai kecamatan bertindak cepat dalam melayani pengunjung yang datang ke kantor kecamatan.				
42	Prosedur pelayanan pembuatan KK tidak berbelit – belit				
43	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan sudah sesuai harapan / memuaskan				
Daya Tanggap					
44	Pegawai kecamatan tidak membiarkan pengunjung menunggu lama tanpa ada suatu alasan yang jelas				
45	Pegawai kecamatan selalu siap untuk membantu pengunjung kantor kecamatan				
46	Pegawai kecamatan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan				

Jaminan					
47	Pegawai kecamatan ramah dalam melayani pengunjung				
48	Pegawai kecamatan selalu memberikan senyum sapa setiap kali akan memberikan pelayanan.				
49	Pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya				
Empati					
50	Pegawai kecamatan selalu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.				
51	Pegawai kecamatan mengerti keinginan pengunjung kantor kecamatan Mirit				
52	Pegawai kecamatan memberikan pelayanan kepada pengunjung melalui komunikasi (gaya bicara) yang baik				

LAMPIRAN 6

Daftar Nama Responden Uji Coba Instrumen

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1	Ahmad dayo	Laki – laki	31 Tahun
2	Heru Safani	Laki – laki	30 Tahun
3	Yunus Erwanto	Laki – laki	28 Tahun
4	Sumitro	Laki – laki	40 Tahun
5	Slamet Riadi	Laki – laki	25 Tahun
6	Pramono	Laki – laki	28 Tahun
7	Muslikhudin	Laki – laki	30 Tahun
8	Puji Cahyono	Laki – laki	54 Tahun
9	Mahmud Hidayat	Laki – laki	37 Tahun
10	Anas	Laki – laki	29 Tahun
11	Puji Lestari	Perempuan	41 Tahun
12	Hajar Budi	Laki – laki	52 Tahun
13	Agus Hari	Laki – laki	35 Tahun
14	Siti Chopmal	Perempuan	43 Tahun
15	Paidi Eko Prasetyo	Laki – laki	41 Tahun
16	Winda Eka purwani	Perempuan	29 Tahun
17	P Rejo Mulyo	Laki – laki	54 Tahun
18	Ridwan	Laki – laki	27 Tahun
19	Joko Triono	Laki – laki	22 Tahun
20	Abdul Muntolip	Laki – laki	35 Tahun
21	Yulianto	Perempuan	33 Tahun
22	Yuni Rahmawati	Perempuan	24 Tahun
23	Soewono	Laki – laki	52 Tahun
24	Eko Isyanto	Laki – laki	23 Tahun
25	Sumiati	Perempuan	49 Tahun
26	Agus Purwadi	Laki – laki	27 Tahun
27	Marzuki	Laki – laki	28 Tahun
28	Alfaizan	Laki – laki	33 Tahun
29	Maryati	Perempuan	50 Tahun
30	Jumiyanto	Laki – laki	46 Tahun

LAMPIRAN 7

TABULASI DATA UJI COBA
DISIPLIN KERJA

No	Disiplin Kerja								Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	2	2	2	3	2	2	3	18
2	1	2	1	2	3	3	4	3	19
3	1	2	1	3	2	3	3	2	17
4	2	2	2	4	2	3	3	3	21
5	1	1	3	2	2	3	3	3	18
6	2	2	3	4	3	4	4	3	25
7	1	1	2	2	2	3	2	3	16
8	1	2	2	3	4	2	3	3	20
9	1	1	2	1	3	3	4	3	18
10	3	3	3	2	4	3	4	3	25
11	2	2	3	3	4	3	3	3	23
12	2	3	2	3	2	3	3	3	21
13	2	2	3	3	2	3	2	3	20
14	1	2	2	4	3	1	2	2	17
15	1	1	2	3	3	3	3	3	19
16	1	1	2	2	2	3	3	3	17
17	3	3	4	4	4	4	4	3	29
18	3	3	3	3	4	3	3	3	25
19	1	1	2	2	3	4	3	3	19
20	3	3	3	4	3	3	2	4	25
21	2	2	3	4	3	4	4	3	25
22	3	4	3	3	2	3	4	3	25
23	1	2	3	4	2	3	3	3	21
24	2	2	2	3	2	4	4	3	22
25	1	2	3	3	4	2	3	3	21
26	1	2	2	3	3	3	2	3	19
27	3	3	3	4	4	4	3	3	27
28	1	2	2	4	3	3	3	4	22
29	1	1	1	2	3	3	4	4	19
30	2	2	2	3	4	4	3	4	24

**TABULASI DATA UJI COBA
KOMPETENSI PEGAWAI**

No	Kompetensi Pegawai																			Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	63
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	54
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	57
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	54
5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	53
6	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	53
7	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	49
8	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	54
9	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	62
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	59
11	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	53
12	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	48
13	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	55
14	3	2	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	57
15	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	2	62
16	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56
17	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	69
18	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	62
19	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	68

No	Kompetensi Pegawai																			Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
21	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	64
22	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	70
23	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	55
24	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	63
25	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	48
26	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	1	3	2	1	53
27	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	65
28	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	65
29	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	61
30	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	64

LAMPIRAN 9

**TABULASI DATA UJI COBA
FASILITAS KANTOR**

No	Fasilitas Kantor									Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2	3	2	2	3	2	3	3	4	24
2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	27
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
6	3	2	2	2	2	3	2	2	3	21
7	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22
8	3	2	2	3	3	3	3	4	4	27
9	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23
10	3	1	4	4	3	3	4	4	4	30
11	3	2	2	2	2	3	3	4	4	25
12	3	2	2	2	3	3	2	3	2	22
13	3	2	2	2	3	3	3	4	4	26
14	3	2	2	2	2	3	3	2	4	23
15	4	4	2	3	4	3	3	3	4	30
16	2	3	2	3	2	3	3	3	2	23
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
18	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
19	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
21	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
23	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
25	3	2	1	2	2	3	2	3	3	21
26	4	3	3	3	3	3	2	3	4	28
27	4	2	2	3	3	2	2	4	4	26
28	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
29	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
30	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32

LAMPIRAN 10

**TABULASI DATA UJI COBA
KUALITAS PELAYANAN**

No	Kualitas Pelayanan																Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	1	4	4	2	4	49
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	46
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	44
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	44
6	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	44
7	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	40
8	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	44
9	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	54
10	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	50
11	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	42
12	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	41
13	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	47
14	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	52
15	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	53
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	46
17	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	58
18	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	50
19	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	59
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	46
21	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	59
23	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	44
24	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	52
25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	40
26	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	2	3	1	48
27	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	56
28	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	55
29	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	51
30	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	53

LAMPIRAN 11

VALIDITAS UJI COBA VARIABEL DISIPLIN KERJA

Correlations

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ORTOTAL
ITEM1	Pearson Correlation	1	.812**	.622**	.342	.299	.352	.177	.154	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.064	.109	.057	.350	.415	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM2	Pearson Correlation	.812**	1	.479**	.479**	.234	.061	.120	-.007	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.007	.214	.749	.527	.972	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.622**	.479**	1	.416*	.289	.227	.061	.028	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.022	.121	.228	.750	.881	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM4	Pearson Correlation	.342	.479**	.416*	1	.100	.121	-.108	.006	.555**
	Sig. (2-tailed)	.064	.007	.022		.599	.523	.569	.975	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	.299	.234	.289	.100	1	.008	.136	.208	.500**
	Sig. (2-tailed)	.109	.214	.121	.599		.965	.474	.269	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.352	.061	.227	.121	.008	1	.476**	.318	.524**
	Sig. (2-tailed)	.057	.749	.228	.523	.965		.008	.087	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM7	Pearson Correlation	.177	.120	.061	-.108	.136	.476**	1	.086	.405*
	Sig. (2-tailed)	.350	.527	.750	.569	.474	.008		.651	.026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.154	-.007	.028	.006	.208	.318	.086	1	.307
	Sig. (2-tailed)	.415	.972	.881	.975	.269	.087	.651		.099
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOTAL	Pearson Correlation	.836**	.730**	.702**	.555**	.500**	.524**	.405*	.307	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.005	.003	.026	.099	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI**

Correlations

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	SKORTOTAL
ITEM1 Pearson Correlation	1	.581**	.176	.499**	.348	.487**	.157	.267	.085	.285	.245	.259	-.131	.294	.484**	.310	.257	.111	.331	.630**
Sig. (2-tailed)		.001	.353	.005	.059	.006	.407	.154	.653	.128	.192	.168	.491	.115	.007	.095	.170	.559	.074	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM2 Pearson Correlation	.581**	1	.221	.316	.278	.382*	.043	.340	.376*	.190	.527**	.563**	-.126	.440*	.387*	-.077	.226	.183	-.028	.589**
Sig. (2-tailed)	.001		.240	.089	.137	.037	.821	.066	.040	.314	.003	.001	.508	.015	.034	.685	.230	.332	.884	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM3 Pearson Correlation	.176	.221	1	.363*	.330	.229	.537**	-.066	.077	.239	.494**	.153	.207	.052	.232	-.074	.284	-.050	-.052	.394*
Sig. (2-tailed)	.353	.240		.049	.075	.224	.002	.730	.685	.203	.006	.420	.272	.786	.218	.699	.128	.792	.785	.031
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM4 Pearson Correlation	.499**	.316	.363*	1	.654**	.261	.543**	.483**	.167	.349	.400*	.179	-.051	.179	.300	.352	.226	.260	.326	**
Sig. (2-tailed)	.005	.089	.049		.000	.164	.002	.007	.378	.059	.028	.345	.789	.345	.107	.056	.229	.165	.079	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM5 Pearson Correlation	.348	.278	.330	.654**	1	.075	.629**	.304	.026	.261	.512**	.184	.068	.200	.331	.273	.058	.066	.305	.580**
Sig. (2-tailed)	.059	.137	.075	.000		.692	.000	.102	.894	.164	.004	.330	.720	.289	.074	.144	.762	.728	.101	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM6 Pearson Correlation	.487**	.382*	.229	.261	.075	1	.113	.130	.222	.518**	.246	.352	-.329	.435*	.270	.271	.086	.415*	.243	.548**
Sig. (2-tailed)	.006	.037	.224	.164	.692		.552	.494	.238	.003	.190	.056	.076	.016	.148	.147	.650	.023	.195	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ITEM7	Pearson Correlation	.157	.043	.537**	.543**	.629**	.113	1	.308	.035	.316	.396*	.116	.053	.310	.250	.307	.010	.067	.273	.517**
	Sig. (2-tailed)	.407	.821	.002	.002	.000	.552		.097	.856	.089	.031	.540	.782	.095	.183	.099	.959	.724	.144	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.267	.340	-.066	.483**	.304	.130	.308	1	.560**	.359	.408*	.117	-.257	.578**	.251	.319	-.074	.218	.320	.556**
	Sig. (2-tailed)	.154	.066	.730	.007	.102	.494	.097		.001	.051	.025	.538	.171	.001	.180	.086	.699	.247	.084	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.085	.376*	.077	.167	.026	.222	.035	.560**	1	.125	.480**	.214	.050	.503**	.263	.045	.223	.000	-.022	.445*
	Sig. (2-tailed)	.653	.040	.685	.378	.894	.238	.856	.001		.510	.007	.256	.792	.005	.161	.811	.236	1.000	.907	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM10	Pearson Correlation	.285	.190	.239	.349	.261	.518**	.316	.359	.125	1	.432*	.084	-.562**	.442*	.414*	.408*	.062	.630**	.390*	.592**
	Sig. (2-tailed)	.128	.314	.203	.059	.164	.003	.089	.051	.510		.017	.660	.001	.014	.023	.025	.746	.000	.033	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM11	Pearson Correlation	.245	.527**	.494**	.400*	.512**	.246	.396*	.408*	.480**	.432*	1	.327	.026	.498**	.530**	.130	.271	.089	.092	.697**
	Sig. (2-tailed)	.192	.003	.006	.028	.004	.190	.031	.025	.007	.017		.078	.891	.005	.003	.493	.148	.640	.627	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM12	Pearson Correlation	.259	.563**	.153	.179	.184	.352	.116	.117	.214	.084	.327	1	.012	.222	.237	.098	.251	.139	.041	.455*
	Sig. (2-tailed)	.168	.001	.420	.345	.330	.056	.540	.538	.256	.660	.078		.951	.238	.208	.607	.182	.463	.829	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM13	Pearson Correlation	-.131	-.126	.207	-.051	.068	-.329	.053	-.257	.050	-.562**	.026	.012	1	-.327	-.352	-.243	-.028	-.850**	-.288	-.240
	Sig. (2-tailed)	.491	.508	.272	.789	.720	.076	.782	.171	.792	.001	.891	.951		.078	.057	.195	.882	.000	.123	.202
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM14	Pearson Correlation	.294	.440*	.052	.179	.200	.435*	.310	.578**	.503**	.442*	.498**	.222	-.327	1	.603**	.461*	.170	.360	.436*	.716**
	Sig. (2-tailed)	.115	.015	.786	.345	.289	.016	.095	.001	.005	.014	.005	.238	.078		.000	.010	.368	.051	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ITEM15	Pearson Correlation	.484**	.387*	.232	.300	.331	.270	.250	.251	.263	.414*	.530**	.237	-.352	.603**	1	.550**	.476**	.299	.531**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.007	.034	.218	.107	.074	.148	.183	.180	.161	.023	.003	.208	.057	.000		.002	.008	.109	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM16	Pearson Correlation	.310	-.077	-.074	.352	.273	.271	.307	.319	.045	.408*	.130	.098	-.243	.461*	.550**	1	.083	.281	.923**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.095	.685	.699	.056	.144	.147	.099	.086	.811	.025	.493	.607	.195	.010	.002		.661	.133	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM17	Pearson Correlation	.257	.226	.284	.226	.058	.086	.010	-.074	.223	.062	.271	.251	-.028	.170	.476**	.083	1	.145	.025	.393*
	Sig. (2-tailed)	.170	.230	.128	.229	.762	.650	.959	.699	.236	.746	.148	.182	.882	.368	.008	.661		.445	.896	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM18	Pearson Correlation	.111	.183	-.050	.260	.066	.415*	.067	.218	.000	.630**	.089	.139	-.850**	.360	.299	.281	.145	1	.317	.374*
	Sig. (2-tailed)	.559	.332	.792	.165	.728	.023	.724	.247	1.000	.000	.640	.463	.000	.051	.109	.133	.445		.088	.042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM19	Pearson Correlation	.331	-.028	-.052	.326	.305	.243	.273	.320	-.022	.390*	.092	.041	-.288	.436*	.531**	.923**	.025	.317	1	.567**
	Sig. (2-tailed)	.074	.884	.785	.079	.101	.195	.144	.084	.907	.033	.627	.829	.123	.016	.003	.000	.896	.088		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTO A L	Pearson Correlation	.630**	.589**	.394*	.660**	.580**	.548**	.517**	.556**	.445*	.592**	.697**	.455*	-.240	.716**	.756**	.591**	.393*	.374*	.567**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.031	.000	.001	.002	.003	.001	.014	.001	.000	.012	.202	.000	.000	.001	.032	.042	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 13

VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL FASILITAS

Correlations

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	SKORTOTAL
ITEM1	Pearson Correlation	1	.264	.237	.484**	.304	.150	.066	.071	.309	.547**
	Sig. (2-tailed)		.158	.208	.007	.102	.429	.728	.710	.097	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM2	Pearson Correlation	.264	1	.419*	.353	.558**	.290	.461*	-.041	-.048	.632**
	Sig. (2-tailed)	.158		.021	.056	.001	.120	.010	.829	.802	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.237	.419*	1	.617**	.456*	.321	.566**	.147	.100	.727**
	Sig. (2-tailed)	.208	.021		.000	.011	.084	.001	.438	.601	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM4	Pearson Correlation	.484**	.353	.617**	1	.482**	.217	.398*	.295	.040	.733**
	Sig. (2-tailed)	.007	.056	.000		.007	.250	.030	.114	.834	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	.304	.558**	.456*	.482**	1	-.010	.448*	.422*	.225	.745**
	Sig. (2-tailed)	.102	.001	.011	.007		.960	.013	.020	.232	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.150	.290	.321	.217	-.010	1	.253	-.102	-.073	.333
	Sig. (2-tailed)	.429	.120	.084	.250	.960		.177	.592	.700	.072
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM7	Pearson Correlation	.066	.461*	.566**	.398*	.448*	.253	1	.228	.261	.700**
	Sig. (2-tailed)	.728	.010	.001	.030	.013	.177		.226	.164	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.071	-.041	.147	.295	.422*	-.102	.228	1	.340	.443*
	Sig. (2-tailed)	.710	.829	.438	.114	.020	.592	.226		.066	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.309	-.048	.100	.040	.225	-.073	.261	.340	1	.421*
	Sig. (2-tailed)	.097	.802	.601	.834	.232	.700	.164	.066		.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOTAL	Pearson Correlation	.547**	.632**	.727**	.733**	.745**	.333	.700**	.443*	.421*	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.072	.000	.014	.020	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

Correlations

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	SKORTOTAL
ITEM1	Pearson Correlation	1	.581**	.103	.499**	.348	.127	.157	.267	.085	.285	.245	.349	.294	.484**	.306	.331	.591**
	Sig. (2-tailed)		.001	.587	.005	.059	.505	.407	.154	.653	.128	.192	.059	.115	.007	.100	.074	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM2	Pearson Correlation	.581**	1	.142	.316	.278	.035	.043	.340	.376*	.190	.527**	.249	.440*	.387*	.239	-.028	.552**
	Sig. (2-tailed)	.001		.454	.089	.137	.855	.821	.066	.040	.314	.003	.185	.015	.034	.203	.884	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM3	Pearson Correlation	.103	.142	1	.404*	.247	.354	.334	.135	.414*	.076	.414*	.354	.030	.238	.180	.107	.456*
	Sig. (2-tailed)	.587	.454		.027	.189	.055	.071	.476	.023	.691	.023	.055	.873	.205	.342	.573	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM4	Pearson Correlation	.499**	.316	.404*	1	.654**	.297	.543**	.483**	.167	.349	.400*	.353	.179	.300	.434*	.326	.684**
	Sig. (2-tailed)	.005	.089	.027		.000	.111	.002	.007	.378	.059	.028	.055	.345	.107	.017	.079	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM5	Pearson Correlation	.348	.278	.247	.654**	1	.265	.629**	.304	.026	.261	.512**	.043	.200	.331	.231	.305	.577**
	Sig. (2-tailed)	.059	.137	.189	.000		.157	.000	.102	.894	.164	.004	.823	.289	.074	.220	.101	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM6	Pearson Correlation	.127	.035	.354	.297	.265	1	.524**	.318	.293	.313	.229	.371*	.037	-.024	.523**	-.049	.448*
	Sig. (2-tailed)	.505	.855	.055	.111	.157		.003	.087	.117	.092	.224	.043	.845	.898	.003	.796	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ITEM7	Pearson Correlation	.157	.043	.334	.543**	.629**	.524**	1	.308	.035	.316	.396*	-.029	.310	.250	.380*	.273	.542**
	Sig. (2-tailed)	.407	.821	.071	.002	.000	.003		.097	.856	.089	.031	.880	.095	.183	.038	.144	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM8	Pearson Correlation	.267	.340	.135	.483**	.304	.318	.308	1	.560**	.359	.408*	.530**	.578**	.251	.601**	.320	.701**
	Sig. (2-tailed)	.154	.066	.476	.007	.102	.087	.097		.001	.051	.025	.003	.001	.180	.000	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM9	Pearson Correlation	.085	.376*	.414*	.167	.026	.293	.035	.560**	1	.125	.480**	.513**	.503**	.263	.446*	-.022	.553**
	Sig. (2-tailed)	.653	.040	.023	.378	.894	.117	.856	.001		.510	.007	.004	.005	.161	.014	.907	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM10	Pearson Correlation	.285	.190	.076	.349	.261	.313	.316	.359	.125	1	.432*	.253	.442*	.414*	.556**	.390*	.602**
	Sig. (2-tailed)	.128	.314	.691	.059	.164	.092	.089	.051	.510		.017	.178	.014	.023	.001	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM11	Pearson Correlation	.245	.527**	.414*	.400*	.512**	.229	.396*	.408*	.480**	.432*	1	.153	.498**	.530**	.503**	.092	.707**
	Sig. (2-tailed)	.192	.003	.023	.028	.004	.224	.031	.025	.007	.017		.420	.005	.003	.005	.627	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM12	Pearson Correlation	.349	.249	.354	.353	.043	.371*	-.029	.530**	.513**	.253	.153	1	.126	.116	.476**	.111	.522**
	Sig. (2-tailed)	.059	.185	.055	.055	.823	.043	.880	.003	.004	.178	.420		.507	.542	.008	.559	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM13	Pearson Correlation	.294	.440*	.030	.179	.200	.037	.310	.578**	.503**	.442*	.498**	.126	1	.603**	.469**	.436*	.666**
	Sig. (2-tailed)	.115	.015	.873	.345	.289	.845	.095	.001	.005	.014	.005	.507		.000	.009	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ITEM14	Pearson Correlation	.484**	.387*	.238	.300	.331	-.024	.250	.251	.263	.414*	.530**	.116	.603**	1	.389*	.531**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.007	.034	.205	.107	.074	.898	.183	.180	.161	.023	.003	.542	.000		.033	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM15	Pearson Correlation	.306	.239	.180	.434*	.231	.523**	.380*	.601**	.446*	.556**	.503**	.476**	.469**	.389*	1	.350	.741**
	Sig. (2-tailed)	.100	.203	.342	.017	.220	.003	.038	.000	.014	.001	.005	.008	.009	.033		.058	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM16	Pearson Correlation	.331	-.028	.107	.326	.305	-.049	.273	.320	-.022	.390*	.092	.111	.436*	.531**	.350	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.074	.884	.573	.079	.101	.796	.144	.084	.907	.033	.627	.559	.016	.003	.058		.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOTAL	Pearson Correlation	.591**	.552**	.456*	.684**	.577**	.448*	.542**	.701**	.553**	.602**	.707**	.522**	.666**	.670**	.741**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.011	.000	.001	.013	.002	.000	.002	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 15

**RELIABILITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL DISIPLIN KERJA**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.717	.707	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	19.53	7.568	.738	.825	.607
ITEM2	19.20	8.234	.594	.794	.646
ITEM3	18.87	8.533	.566	.476	.655
ITEM4	18.27	8.961	.342	.400	.706
ITEM5	18.30	9.390	.295	.199	.714
ITEM6	18.17	9.454	.351	.542	.700
ITEM7	18.13	9.982	.208	.352	.728
ITEM8	18.17	10.695	.180	.181	.724

LAMPIRAN 16

**RELIABILITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.857	.849	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	55.23	33.289	.564	.	.846
ITEM2	55.70	32.838	.501	.	.849
ITEM3	55.17	35.661	.330	.	.855
ITEM4	55.37	33.689	.608	.	.845
ITEM5	55.30	33.252	.498	.	.849
ITEM6	55.67	33.816	.470	.	.850
ITEM7	55.00	34.690	.453	.	.851
ITEM8	55.13	34.671	.500	.	.850
ITEM9	55.77	34.461	.353	.	.855
ITEM10	55.40	33.903	.528	.	.848
ITEM11	54.97	33.551	.651	.	.844
ITEM12	55.20	34.786	.377	.	.854
ITEM13	55.30	38.769	-.292	.	.869
ITEM14	55.37	32.033	.654	.	.841
ITEM15	55.73	30.892	.692	.	.838
ITEM16	55.47	32.671	.501	.	.849
ITEM17	55.13	34.740	.290	.	.859
ITEM18	55.53	36.326	.330	.	.856
ITEM19	55.37	32.792	.470	.	.851

LAMPIRAN 17

**RELIABILITAS UJI COBA INSTRUMEN
FASILITAS KANTOR**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.766	.764	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	23.70	10.010	.395	.452	.751
ITEM2	24.07	9.168	.458	.537	.744
ITEM3	24.27	9.099	.613	.542	.716
ITEM4	24.10	9.059	.619	.598	.715
ITEM5	23.93	9.375	.654	.594	.715
ITEM6	23.90	11.266	.221	.237	.770
ITEM7	23.83	9.247	.579	.506	.722
ITEM8	23.63	10.516	.281	.385	.767
ITEM9	23.50	10.466	.230	.378	.779

LAMPIRAN 18

**RELIABILITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.868	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	46.10	31.403	.247	.761	.864
ITEM2	46.23	28.875	.459	.777	.857
ITEM3	45.63	30.378	.397	.673	.859
ITEM4	45.90	29.266	.627	.712	.850
ITEM5	45.83	28.971	.495	.721	.855
ITEM6	45.67	30.644	.361	.697	.860
ITEM7	45.53	30.189	.474	.762	.856
ITEM8	45.67	29.609	.639	.738	.850
ITEM9	46.30	29.321	.463	.755	.856
ITEM10	45.93	29.513	.537	.546	.853
ITEM11	45.50	29.086	.680	.794	.848
ITEM12	45.87	29.361	.415	.655	.859
ITEM13	45.90	28.369	.573	.853	.851
ITEM14	46.27	27.513	.591	.680	.850
ITEM15	46.27	27.582	.677	.744	.845
ITEM16	45.90	29.197	.384	.725	.862

LAMPIRAN 19

KISI-KISI ANGKET PENELITIAN

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN
FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN
STAF TATA PEMERINTAHAN PADA PEMBUATAN KARTU
KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN MIRIT KABUPATEN
KEBUMEN**

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	Nomor	Jumlah Soal
1	Disiplin Kerja	Ketepatan Waktu	a. Pegawai kecamatan berangkat kantor tepat waktu	1	3
			b. Pegawai kecamatan pulang kerja tepat waktu	2	
			c. Proses pembuatan KK selesai tepat waktu	3	
		Tanggung Jawab	a. Pegawai bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan	4	2
			b. Pegawai bersedia menerima teguran/ masukan	5	
		Ketaatan terhadap Peraturan Kantor	a. Pegawai kecamatan berpenampilan rapi saat di kantor	6	2
			b. Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat di kantor	7	
2	Kompetensi Pegawai	Pengetahuan	a. Pegawai mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja	8	3
			b. Pegawai mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik	9	
			c. Pegawai dapat mengatasi keluhan pengunjung kantor kecamatan	10	
		Pemahaman	a. Pegawai selalu memahami keinginan pengunjung kantor kecamatan	11	3
			b. Pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai proses	12	

			pembuatan KK		
			c. Pegawai memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik	13	
		Kemampuan/ Ketrampilan	a. Pegawai memiliki ketrampilan dalam bekerja	14	3
			b. Pegawai menguasai penggunaan komputer dan mesin ketik	15	
			c. Pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	16	
		Nilai	a. Pelayanan yang diberikan pegawai terasa menyenangkan	17	3
			b. Pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan	18	
			c. Pegawai tidak bersikap diskriminasi	19	
		Sikap	a. Pegawai bersikap sopan dan santun	20	3
			b. Pegawai tidak melibatkan masalah pribadi saat memberikan pelayanan	21	
			c. Pegawai memberikan informasi yang jelas tentang alur pembuatan KK	22	
		Minat	a. Pegawai mempunyai minat yang tinggi dalam melayani masyarakat	23	3
			b. Pegawai cenderung mengerjakan tugas yang dikuasai saja	24	
			c. Semua pegawai terlihat menyukai pekerjaannya	25	
3	Fasilitas Kantor	Fasilitas alat kerja	a. Tersedia seperangkat komputer dan mesin ketik	26	3
			b. Tersedia buku tamu untuk pengunjung	27	
			c. Tersedia alat tulis dan blangko untuk pengunjung	28	
		Fasilitas perlengkapan kerja	a. Tersedia meja dan kursi kerja dalam keadaan baik	29	5
			b. Tersedia tempat duduk bagi pengunjung.	30	

			c. Tersedia kipas angin dan TV sebagai perlengkapan kenyamanan	31	
			d. Tersedia halaman parkir yang memadai	32	
			e. Tersedia sarana ibadah yang bersih	33	
4	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	a. Kebersihan halaman kantor terjaga dengan baik	34	3
			b. Ruang tunggu tamu kantor kecamatan nyaman	35	
			c. Fasilitas yang ditawarkan lengkap sesuai harapan pengunjung	36	
		Kehandalan	a. Pegawai bertindak cepat dalam melayani pengunjung	37	3
			b. Prosedur pembuatan KK tidak berbelit-belit	38	
			c. Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai harapan	39	
		Daya Tanggap	a. Pegawai tidak membiarkan pengunjung menunggu lama	40	3
			b. Pegawai selalu siap membantu pengunjung	41	
			c. Pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan	42	
		Jaminan	a. Pegawai ramah dalam melayani pengunjung	43	3
			b. Pegawai selalu memberikan senyum sapa	44	
			c. Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya	45	
		Empati	a. Pegawai selalu memberikan rasa nyaman kepada pengunjung	46	3
			b. Pegawai mengerti keinginan pengunjung	47	
			c. Pegawai memberikan pelayanan melalui komunikasi yang baik	48	
Jumlah Soal					48

LAMPIRAN 20

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pengunjung Kantor Kecamatan Mirit

Di tempat

Dengan hormat

Dalam rangka menyelesaikan program studi menyelesaikan Studi Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES), maka disusunlah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan sub bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen”**.

Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab kuesioner atau angket ini. Besar harapan mengisi saya atas kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan penuh kejujuran.

Atas kesediaan bapak/ibu saya ucapkan terima kasih dan semoga Tuhan yang maha kuasa Allah SWT membalas kebaikan anda.

Hormat Saya,

Peneliti

Nartika Puspita F

NIM 7101410074

ANGKET PENELITIAN

III. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

IV. PETUNJUK PENGISIAN .

1. Bacalah instrumen ini dengan seksama sebelum Bapak/Ibu memberikan jawaban.
2. Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang menunjukkan alternatif jawaban paling tepat pada lembar jawab yang tersedia. Dengan ketentuan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju : STS

Tidak Setuju : TS

Setuju : S

Sangat Setuju : SS

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
DISIPLIN KERJA					
Ketepatan Waktu					
1	Pegawai kecamatan datang ke kantor tepat waktu yaitu pukul 07.30 WIB				
2	Pegawai kecamatan pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 16.00 WIB				
3	Proses pembuatan KK dapat diselesaikan tepat pada waktunya				
Tanggungjawab					
4	Pegawai bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.				
5	Apabila melakukan kesalahan dalam pelayanan, pegawai bersedia menerima teguran / masukan dari pengunjung				

Ketaatan terhadap Peraturan Kantor					
6	Semua pegawai di kantor kecamatan berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan				
7	Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal pada saat melakukan pelayanan				
KOMPETENSI PEGAWAI					
Pengetahuan		SS	S	TS	STS
8	Pegawai kecamatan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan				
9	Pegawai kecamatan mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik dan benar				
10	Pegawai kecamatan dapat mengatasi keluhan pengunjung terkait dengan pembuatan KK				
Pemahaman					
11	Pegawai kecamatan selalu memahami keinginan pengunjung kantor kecamatan				
12	Pegawai kecamatan memiliki pemahaman yang baik mengenai proses pembuat KK				
13	Pegawai kecamatan memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik				
Kemampuan / Ketrampilan					
14	Pegawai kecamatan memiliki ketrampilan yang bagus dalam menyelesaikan pekerjaan				
15	Pegawai kecamatan menguasai penggunaan komputer dan mesin ketik				
16	Pegawai kecamatan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
Nilai					
17	Pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan terasa menyenangkan				
18	Pegawai kecamatan bersikap jujur dalam memberikan pelayanan				
19	Pegawai kecamatan tidak bersikap diskriminasi (membeda-bedakan) saat memberikan pelayanan				

Sikap					
20	Dalam melayani masyarakat pegawai kecamatan bersikap sopan dan santun.				
21	Pegawai kecamatan tidak melibatkan masalah pribadi ketika memberikan pelayanan				
22	Pegawai kecamatan memberikan informasi yang jelas tentang alur pengurusan Kartu Keluarga (secara langsung) kepada pengunjung				
Minat					
23	Pegawai kecamatan mempunyai minat yang tinggi dalam melayani masyarakat				
24	Pegawai kecamatan cenderung mengerjakan tugas yang dikuasai saja				
25	Semua pegawai kecamatan terlihat menyukai pekerjaannya				
FASILITAS KANTOR					
Fasilitas Alat Kantor		SS	S	TS	STS
26	Tersedia komputer yang berguna untuk menunjang kelancaran dan kemudahan dalam penerbitan KK				
27	Tersedia buku tamu untuk pengunjung kecamatan				
28	Di Kantor Kecamatan tersedia alat tulis (bullpen) dan Blangko untuk pengunjung yang mengurus KK				
Fasilitas perlengkapan kerja					
29	Tersedia fasilitas perlengkapan kerja berupa meja dan kursi kerja yang masih dalam keadaan baik				
30	Di kantor Kecamatan disediakan tempat duduk bagi pengunjung				
31	Tersedia kipas angin atau AC dan TV sebagai perlengkapan kenyamanan dalam menjalankan tugas kantor				
32	Tersedia halaman parkir yang memadai				
33	Tersedia sarana ibadah yang bersih untuk umum (pengunjung maupun pegawai)				

KUALITAS PELAYANAN					
Bukti Fisik		SS	S	TS	STS
34	Kebersihan halaman kantor kecamatan terjaga dengan baik.				
35	Ruang tunggu tamu kantor kecamatan nyaman				
36	Fasilitas yang di tawarkan oleh kantor kecamatan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung				
Kehandalan					
37	Pegawai kecamatan bertindak cepat dalam melayani pengunjung yang datang ke kantor kecamatan.				
38	Prosedur pelayanan pembuatan KK tidak berbelit – belit				
39	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan sudah sesuai harapan / memuaskan				
Daya Tanggap					
40	Pegawai kecamatan tidak membiarkan pengunjung menunggu lama tanpa ada suatu alasan yang jelas				
41	Pegawai kecamatan selalu siap untuk membantu pengunjung kantor kecamatan				
42	Pegawai kecamatan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan				
Jaminan					
43	Pegawai kecamatan ramah dalam melayani pengunjung				
44	Pegawai kecamatan selalu memberikan senyum sapa setiap kali akan memberikan pelayanan.				
45	Pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya				
Empati					
46	Pegawai kecamatan selalu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.				
47	Pegawai kecamatan mengerti keinginan pengunjung kantor kecamatan Mirit				
48	Pegawai kecamatan memberikan pelayanan kepada pengunjung melalui komunikasi (gaya bicara) yang baik.				

LAMPIRAN 21

DAFTAR NAMA RESPONDEN PENELITIAN

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1	Puji Lestari	Perempuan	41 Tahun
2	Hajar Budi	Laki – Laki	52 Tahun
3	Agus Hari	Laki – Laki	35 Tahun
4	Siti Chopmal	Perempuan	43 Tahun
5	Paidi Eko Prasetyo	Laki – Laki	41 Tahun
6	Winda Eka purwani	Perempuan	29 Tahun
7	P Rejo Mlyo	Laki – Laki	54 Tahun
8	Ridwan	Laki – Laki	27 Tahun
9	Joko Triono	Laki – Laki	22 Tahun
10	Abdul Muntolip	Laki – Laki	32 Tahun
11	Parti	Perempuan	45 Tahun
12	Maryono	Laki – Laki	43 Tahun
13	Nugroho Samporno	Laki – Laki	27 Tahun
14	Mustofa	Laki – Laki	27 Tahun
15	Yudo Widodo	Laki – Laki	36 Tahun
16	Hj Siti Anisah	Perempuan	54 Tahun
17	Mustangin	Laki – Laki	42 Tahun
18	Muhamad Hamim	Laki – Laki	32 Tahun
19	Sunarto	Laki – Laki	42 Tahun
20	Bagus Wirawan	Laki – Laki	33 Tahun
21	Fajar Kurniawan	Laki – Laki	24 Tahun
22	Wasiman	Laki – Laki	51 Tahun
23	Warsiti	Perempuan	54 Tahun
24	Pairun	Laki – Laki	50 Tahun
25	Sukiban	Laki – Laki	47 Tahun
26	Kriyem	Perempuan	53 Tahun
27	Muh Asifudin	Laki – Laki	27 Tahun
28	Paiman	Laki – Laki	42 Tahun
29	Sarino	Laki – Laki	39 Tahun
30	Soewono	Laki – Laki	52 Tahun
31	Eko Isyanto	Laki – Laki	23 Tahun
32	Sumiati	Perempuan	49 Tahun
33	Agus Purwadi	Laki – Laki	27 Tahun
34	Marzuki	Laki – Laki	28 Tahun
35	Alfaizan	Laki – Laki	33 Tahun

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
36	Maryati	Perempuan	49 Tahun
37	Jumiyanto	Laki – Laki	24 Tahun
38	Yuliasari	Perempuan	27 Tahun
39	Yuni Rahmawati	Perempuan	24 Tahun
40	Agus Hari Nugroho	Laki – Laki	30 Tahun
41	Ahmad Dayo	Laki – Laki	31 Tahun
42	Heru Safani	Laki – Laki	30 Tahun
43	Yunus Erwanto	Laki – Laki	28 Tahun
44	Sumitro	Laki – Laki	40 Tahun
45	Slamed Riadi	Laki – Laki	25 Tahun
46	Pramono	Laki – Laki	28 Tahun
47	Muslikhudin	Laki – Laki	30 Tahun
48	Puji Cahyono	Laki – Laki	54 Tahun
49	Mahmud Hasan	Perempuan	37 Tahun
50	Anas	Laki – Laki	19 Tahun
51	Manisah	Perempuan	24 Tahun
52	Misbatul Pudji	Laki – Laki	24 Tahun
53	Akhmad Baehaki	Laki – Laki	44 Tahun
54	Safari	Laki – Laki	34 Tahun
55	Diyah	Perempuan	25 Tahun
56	Sri Rezeki Handayani	Perempuan	27 Tahun
57	Sunarsih	Perempuan	34 Tahun
58	Romlan	Laki – Laki	28 Tahun
59	Sipon Tri Wahyuni	Perempuan	30 Tahun
60	Maniyah	Perempuan	40 Tahun
61	Pairun Budianto	Laki – Laki	24 Tahun
62	Maniso	Laki – Laki	28 Tahun
63	Patmo	Laki – Laki	40 Tahun
64	Amad Mustar	Laki – Laki	54 Tahun
65	Sopiah	Perempuan	25 Tahun
66	Wahyu Hidayat	Laki – Laki	29 Tahun
67	Suryani	Perempuan	32 Tahun
68	Puji Lestari	Perempuan	20 Tahun
69	Masduqi Ngaziz	Laki – Laki	29 Tahun
70	Dalijan	Laki – Laki	35 Tahun
71	Hartanto	Laki – Laki	34 Tahun
72	Darsinah	Perempuan	40 Tahun
73	Suprat Diono	Laki – Laki	51 Tahun

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
74	Budi Haryanto	Laki – Laki	27 Tahun
75	Edi Suyanto	Laki – Laki	27 Tahun
76	Endah Kusuma	Perempuan	22 Tahun
77	Trimo Handoko	Laki – Laki	27 Tahun
78	Sutinem	Perempuan	54Tahun
79	Suidah	Perempuan	48 Tahun
80	Lasino	Laki – Laki	24 Tahun
81	Arifin	Laki – Laki	30 Tahun
82	Kamijem	Perempuan	51 Tahun
83	Sumarno	Laki – Laki	38 Tahun
84	Legiyem	Perempuan	47 Tahun
85	Muhammad Mufidz	Laki – Laki	27 Tahun
86	Sunardi	Laki – Laki	23 Tahun
87	Ahmad Windiyo	Laki – Laki	30 Tahun
88	Kusman	Laki – Laki	29 Tahun
89	Kholid Winardy	Laki – Laki	24 Tahun
90	Sukirno	Laki – Laki	52 Tahun
91	Waluyo	Laki – Laki	32 Tahun
92	Surti	Perempuan	36 Tahun
93	Tri Romi Wahyunita	Perempuan	19 Tahun
94	Mulyani	Perempuan	30 Tahun
95	Kuat	Laki – Laki	48 Tahun
96	Siti Ngadiati	Perempuan	53 Tahun
97	Muslikhati	Perempuan	48 Tahun
98	Sumiati	Perempuan	33 Tahun
99	Joko Muttaqin	Laki – Laki	23 Tahun
100	M. Mukharis	Laki – Laki	26 Tahun

No	Kode	Disiplin							Σ
		KW		TJ		KTA			
		1	2	3	4	5	6	7	
35	R-35	3	3	4	3	4	4	4	25
36	R-36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	R-37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	R-38	2	2	3	4	4	3	3	21
39	R-39	2	2	2	3	3	3	3	18
40	R-40	2	2	4	3	3	3	3	20
41	R-41	2	2	3	2	2	3	3	17
42	R-42	2	2	3	4	2	3	3	19
43	R-43	3	3	4	4	4	4	4	26
44	R-44	3	2	3	3	2	3	3	19
45	R-45	1	2	3	3	4	3	3	19
46	R-46	2	3	3	2	2	3	3	18
47	R-47	2	2	2	2	3	4	4	19
48	R-48	3	3	2	2	3	3	3	19
49	R-49	2	2	2	3	2	3	2	16
50	R-50	2	3	2	3	3	3	4	20
51	R-51	2	2	2	2	3	3	3	17
52	R-52	2	1	1	2	3	4	4	17
53	R-53	2	1	2	2	3	4	4	18
54	R-54	2	2	2	3	3	2	3	17
55	R-55	2	2	4	4	3	4	4	23
56	R-56	2	2	3	3	3	2	3	18
57	R-57	2	2	3	4	4	4	4	23
58	R-58	1	2	2	3	4	4	4	20
59	R-59	3	3	3	4	4	4	4	25
60	R-60	2	2	3	4	4	4	4	23
61	R-61	3	3	4	4	3	3	4	24
62	R-62	2	1	4	3	4	4	4	22
63	R-63	2	1	2	2	3	3	3	16
64	R-64	2	2	3	4	4	4	4	23
65	R-65	1	2	2	2	3	3	3	16
66	R-66	2	2	4	4	4	4	4	24
67	R-67	2	2	3	3	3	3	2	18
68	R-68	3	4	4	4	4	4	4	27
69	R-69	1	1	2	3	3	4	4	18
70	R-70	3	3	4	4	4	4	4	26

No	Kode	Disiplin							Σ
		KW		TJ		KTA			
		1	2	3	4	5	6	7	
71	R-71	1	2	2	3	3	3	3	17
72	R-72	3	2	3	3	3	3	4	21
73	R-73	2	2	3	3	3	4	4	21
74	R-74	1	2	2	2	2	2	3	14
75	R-75	2	2	3	3	3	3	3	19
76	R-76	2	2	3	3	3	3	3	19
77	R-77	2	2	3	3	3	3	3	19
78	R-78	3	2	4	4	4	4	4	25
79	R-79	3	4	4	3	3	3	3	23
80	R-80	3	3	3	3	3	3	3	21
81	R-81	3	3	3	4	4	3	4	24
82	R-82	2	3	3	3	3	3	3	20
83	R-83	3	4	4	4	4	3	4	26
84	R-84	3	3	4	4	4	4	4	26
85	R-85	2	3	4	3	3	4	3	22
86	R-86	3	3	3	4	4	4	4	25
87	R-87	3	2	3	3	3	4	4	22
88	R-88	3	4	4	3	4	4	4	26
89	R-89	3	4	4	4	4	4	4	27
90	R-90	3	3	4	3	4	4	4	25
91	R-91	3	2	4	3	3	3	3	21
92	R-92	3	2	4	3	3	3	3	21
93	R-93	3	3	4	3	3	3	3	22
94	R-94	2	2	4	4	4	4	4	24
95	R-95	1	2	3	3	3	3	3	18
96	R-96	3	2	3	3	2	3	2	18
97	R-97	2	2	4	4	4	4	4	24
98	R-98	2	2	4	4	4	4	4	24
99	R-99	3	2	2	3	3	2	2	17
100	R-100	2	3	3	3	3	3	3	20
Jumlah		221	233	291	318	321	331	328	2043

TABULASI DATA PENELITIAN
VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI

No	Kode	Kompetensi																		Σ
		Pengetahuan			Pemahaman			Kem/Ketram			Nilai			Sikap			Minat			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	R-1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	56
2	R-2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	53
3	R-3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	53
4	R-4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	53
5	R-5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	51
6	R-6	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	49
7	R-7	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	50
8	R-8	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	51
9	R-9	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	64
10	R-10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	58
11	R-11	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	54
12	R-12	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	48
13	R-13	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
14	R-14	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	56
15	R-15	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	59
16	R-16	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	55
17	R-17	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	67
18	R-18	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	57

LAMPIRAN 23

No	Kode	Kompetensi																		Σ
		Pengetahuan			Pemahaman			Kem/Ketram			Nilai			Sikap			Minat			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
19	R-19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	65
20	R-20	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	52
21	R-21	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
22	R-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	68
23	R-23	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
24	R-24	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	61
25	R-25	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49
26	R-26	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	59
27	R-27	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
28	R-28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	61
29	R-29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	57
30	R-30	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
31	R-31	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	52
32	R-32	2	1	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	53
33	R-33	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
34	R-34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	56
35	R-35	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	57
36	R-36	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	53
37	R-37	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	54
38	R-38	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	53

No	Kode	Kompetensi																		Σ
		Pengetahuan			Pemahaman			Kem/Ketram			Nilai			Sikap			Minat			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
39	R-39	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	50
40	R-40	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	51
41	R-41	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
42	R-42	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	54
43	R-43	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	47
44	R-44	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	54
45	R-45	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	49
46	R-46	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	55
47	R-47	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	54
48	R-48	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	55
49	R-49	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	59
50	R-50	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	60
51	R-51	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	54
52	R-52	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	58
53	R-53	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	55
54	R-54	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	61
55	R-55	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	58
56	R-56	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	62
57	R-57	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	56

No	Kode	Kompetensi																		Σ
		Pengetahuan			Pemahaman			Kem/Ketr			Nilai			Sikap			Minat			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
58	R-58	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	60
59	R-59	1	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	56
60	R-60	3	4	4	4	3	3	2	1	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	57
61	R-61	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	54
62	R-62	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	59
63	R-63	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	49
64	R-64	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	4	4	53
65	R-65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	53
66	R-66	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	56
67	R-67	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	49
68	R-68	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	60
69	R-69	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	53
70	R-70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	66
71	R-71	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	3	3	57
72	R-72	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	51
73	R-73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	49
74	R-74	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	47
75	R-75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	49
76	R-76	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	47
77	R-77	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	46

No	Kode	Kompetensi																		Σ
		Pengetahuan			Pemahaman			Kem/Ketr			Nilai			Sikap			Minat			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
78	R-78	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	1	3	49
79	R-79	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	55
80	R-80	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	57
81	R-81	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	51
82	R-82	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	47
83	R-83	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	53
84	R-84	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	67
85	R-85	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	59
86	R-86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	52
87	R-87	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	55
88	R-88	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
89	R-89	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	64
90	R-90	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	51
91	R-91	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	59
92	R-92	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	61
93	R-93	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	50
94	R-94	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	53
95	R-95	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	45
96	R-96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	50
97	R-97	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	59
98	R-98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	60

No	Kode	Kompetensi																		Σ
		Pengetahuan			Pemahaman			Kem/Ketr			Nilai			Sikap			Minat			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
99	R-99	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
100	R-100	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	55
Jumlah		259	253	298	305	310	317	313	321	306	324	332	329	321	308	296	320	313	310	5535

LAMPIRAN 24

TABULASI DATA PENELITIAN
VARIABEL FASILITAS KANTOR

No.	Kode	Fasilitas Kantor								Σ
		Fasilitas Alat Kantor			Fasilitas Perlengkapan Kantor					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	R-1	2	3	2	2	2	4	3	4	22
2	R-2	3	3	3	2	2	2	4	3	22
3	R-3	4	3	3	2	2	3	3	3	23
4	R-4	2	3	3	2	3	3	3	3	22
5	R-5	2	3	3	2	3	3	3	3	22
6	R-6	3	2	2	2	2	2	2	3	18
7	R-7	3	2	2	3	2	2	3	2	19
8	R-8	3	2	2	3	2	2	4	4	22
9	R-9	3	2	2	2	3	3	3	3	21
10	R-10	3	2	4	2	2	2	4	4	23
11	R-11	3	2	2	2	2	3	4	4	22
12	R-12	3	2	2	2	3	2	3	2	19
13	R-13	3	2	2	2	3	3	3	3	21
14	R-14	3	2	2	2	2	3	2	4	20
15	R-15	3	4	2	2	2	3	2	2	20
16	R-16	2	3	2	3	2	3	3	2	20
17	R-17	4	4	4	3	3	4	4	4	30
18	R-18	2	3	3	3	3	3	3	4	24
19	R-19	4	3	4	4	3	3	2	3	26
20	R-20	2	2	3	4	3	3	3	4	24
21	R-21	3	4	3	3	3	4	3	3	26
22	R-22	3	3	3	4	3	4	3	4	27
23	R-23	3	3	3	3	3	3	2	2	22
24	R-24	3	3	3	4	4	3	4	3	27
25	R-25	3	2	2	2	2	2	3	3	19
26	R-26	4	3	3	3	3	2	3	4	25
27	R-27	4	3	3	3	4	3	3	4	27
28	R-28	4	4	3	4	4	4	3	3	29
29	R-29	2	2	3	3	3	4	3	4	24
30	R-30	3	3	3	3	4	4	4	4	28
31	R-31	4	3	2	3	2	2	2	3	21
32	R-32	4	3	2	3	4	3	2	3	24
33	R-33	3	2	2	3	3	3	2	4	22

No	Kode	Fasilitas								Σ
		Fasilitas Alat Kantor			Fasilitas Perlengkapan Kantor					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
34	R-34	3	2	3	3	3	3	3	3	23
35	R-35	3	3	3	2	3	2	4	4	24
36	R-36	3	3	3	3	3	2	3	3	23
37	R-37	3	3	3	3	3	2	2	3	22
38	R-38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	R-39	3	2	2	1	3	2	3	2	18
40	R-40	3	3	2	3	3	3	2	3	22
41	R-41	3	3	4	3	3	3	3	3	25
42	R-42	4	3	3	3	3	3	3	3	25
43	R-43	2	4	3	3	4	4	4	3	27
44	R-44	2	4	4	3	3	3	2	3	24
45	R-45	2	3	4	3	2	2	3	3	22
46	R-46	2	3	3	2	2	3	4	4	23
47	R-47	4	3	4	4	2	2	2	4	25
48	R-48	4	4	3	2	2	3	3	3	24
49	R-49	3	3	3	3	2	3	3	3	23
50	R-50	3	3	3	3	3	2	2	3	22
51	R-51	2	3	1	2	2	1	2	4	17
52	R-52	3	4	4	2	1	3	3	4	24
53	R-53	2	3	2	2	4	3	3	3	22
54	R-54	2	2	3	3	3	4	2	3	22
55	R-55	2	2	3	3	3	3	3	3	22
56	R-56	2	2	2	3	4	4	3	4	24
57	R-57	3	3	2	2	3	3	2	4	22
58	R-58	3	3	3	2	2	4	3	3	23
59	R-59	4	4	3	4	2	2	3	3	25
60	R-60	4	4	3	3	3	3	3	4	27
61	R-61	2	2	3	3	3	3	3	3	22
62	R-62	3	4	2	3	3	2	3	3	23
63	R-63	3	4	3	3	3	3	1	3	23
64	R-64	3	3	2	2	3	3	3	3	22
65	R-65	2	3	3	3	3	3	3	3	23
66	R-66	3	2	2	2	3	3	4	4	23
67	R-67	3	2	2	3	2	4	3	4	23
68	R-68	3	3	3	4	4	3	4	3	27
69	R-69	2	2	3	3	3	3	3	3	22

No	Kode	Fasilitas								Σ
		Fasilitas Alat Kantor			Fasilitas Perlengkapan Kantor					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
70	R-70	2	2	3	3	3	3	3	3	22
71	R-71	4	4	3	2	2	2	3	2	22
72	R-72	3	3	2	3	3	2	3	3	22
73	R-73	2	4	2	3	2	2	4	4	23
74	R-74	2	2	3	3	3	2	2	3	20
75	R-75	2	3	4	3	4	2	4	2	24
76	R-76	2	3	3	3	2	2	3	3	21
77	R-77	1	2	2	2	3	2	3	3	18
78	R-78	3	3	2	3	3	3	3	2	22
79	R-79	2	1	2	3	2	2	3	3	18
80	R-80	3	3	4	1	2	3	2	2	20
81	R-81	3	3	2	2	3	3	3	3	22
82	R-82	2	3	3	3	2	2	3	4	22
83	R-83	4	3	2	2	3	3	3	3	23
84	R-84	3	3	3	4	3	2	4	4	26
85	R-85	3	3	2	3	3	2	2	3	21
86	R-86	3	4	4	3	3	4	3	3	27
87	R-87	3	3	4	3	3	3	3	4	26
88	R-88	3	3	3	4	4	4	3	3	27
89	R-89	3	3	3	3	3	3	4	4	26
90	R-90	4	3	3	3	2	3	3	2	23
91	R-91	4	3	2	2	3	3	2	2	21
92	R-92	4	4	2	2	4	4	4	2	26
93	R-93	4	4	2	3	4	4	4	2	27
94	R-94	4	4	2	3	3	3	2	2	23
95	R-95	3	3	2	3	3	3	3	2	22
96	R-96	4	3	3	2	2	2	3	3	22
97	R-97	1	2	3	3	2	4	2	2	19
98	R-98	4	4	4	3	4	4	4	4	31
99	R-99	4	4	3	3	3	3	3	2	25
100	R-100	4	4	3	4	4	3	3	3	28
Jumlah		294	293	274	276	282	286	295	312	2312

LAMPIRAN 25

TABULASI DATA PENELITIAN
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Kode	Kualitas Pelayanan															Σ
		Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	R-1	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	1	4	4	2	4	46
2	R-2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
3	R-3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	43
4	R-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	41
5	R-5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	41
6	R-6	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	41
7	R-7	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	38
8	R-8	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	41
9	R-9	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	52
10	R-10	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	47
11	R-11	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	39
12	R-12	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	38
13	R-13	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	45
14	R-14	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	49
15	R-15	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	50
16	R-16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	43
17	R-17	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	55
18	R-18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	46
19	R-19	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	56
20	R-20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	43
21	R-21	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
22	R-22	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	56
23	R-23	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	42
24	R-24	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	48
25	R-25	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	38
26	R-26	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	2	3	1	45
27	R-27	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	53
28	R-28	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52
29	R-29	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	48
30	R-30	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	50
31	R-31	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	39
32	R-32	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	43
33	R-33	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	49

No	Kode	Kualitas Pelayanan															Σ
		Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
34	R-34	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	49
35	R-35	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	42
36	R-36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
37	R-37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	48
38	R-38	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	48
39	R-39	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	37
40	R-40	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	42
41	R-41	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	45
42	R-42	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	47
43	R-43	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	41
44	R-44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
45	R-45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	43
46	R-46	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
47	R-47	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
48	R-48	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	48
49	R-49	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	49
50	R-50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
51	R-51	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	44
52	R-52	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	45
53	R-53	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	39
54	R-54	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	49
55	R-55	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	48
56	R-56	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	50
57	R-57	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	47
58	R-58	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	49
59	R-59	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	49
60	R-60	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	47
61	R-61	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	4	44
62	R-62	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	3	47
63	R-63	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	37
64	R-64	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	43
65	R-65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	45
66	R-66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	50
67	R-67	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43
68	R-68	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	53
69	R-69	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	45
70	R-70	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	51

No	Kode	Kualitas Pelayanan															Σ
		Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
71	R-71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
72	R-72	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
73	R-73	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
74	R-74	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	39
75	R-75	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	43
76	R-76	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	47
77	R-77	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	44
78	R-78	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	43
79	R-79	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	41
80	R-80	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	47
81	R-81	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	49
82	R-82	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	50
83	R-83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
84	R-84	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	53
85	R-85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	45
86	R-86	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	49
87	R-87	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	46
88	R-88	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	53
89	R-89	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	53
90	R-90	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	46
91	R-91	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	50
92	R-92	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	40
93	R-93	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	49
94	R-94	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	51
95	R-95	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	49
96	R-96	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	49
97	R-97	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	48
98	R-98	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	50
99	R-99	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	46
100	100	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	48
Jumlah			291	307	305	318	320	317	315	304	320	324	303	285	284	311	4603

ANALISIS DESKRIPTIF PERSENTASE PERVARIABEL

No	Kode Resp	Disiplin Kerja			Kompetensi Pegawai			Fasilitas Kerja			Kualitas Pelayanan		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	R-1	16	57.14%	TB	56	78%	B	22	69%	B	46	77%	B
2	R-2	15	53.57%	TB	53	74%	B	22	69%	B	43	72%	B
3	R-3	14	50.00%	TB	53	74%	B	23	72%	B	43	72%	B
4	R-4	14	50.00%	TB	53	74%	B	22	69%	B	41	68%	B
5	R-5	15	53.57%	TB	51	71%	B	22	69%	B	41	68%	B
6	R-6	21	75.00%	B	49	68%	B	18	56%	TB	41	68%	B
7	R-7	14	50.00%	TB	50	69%	B	19	59%	TB	38	63%	TB
8	R-8	19	67.86%	B	51	71%	B	22	69%	B	41	68%	B
9	R-9	13	46.43%	TB	64	89%	SB	21	66%	B	52	87%	SB
10	R-10	20	71.43%	B	58	81%	B	23	72%	B	47	78%	B
11	R-11	20	71.43%	B	54	75%	B	22	69%	B	39	65%	B
12	R-12	17	60.71%	TB	48	67%	B	19	59%	TB	38	63%	TB
13	R-13	18	64.29%	B	57	79%	B	21	66%	B	45	75%	B
14	R-14	17	60.71%	TB	56	78%	B	20	63%	TB	49	82%	B
15	R-15	16	57.14%	TB	59	82%	B	20	63%	TB	50	83%	B
16	R-16	14	50.00%	TB	55	76%	B	20	63%	TB	43	72%	B
17	R-17	26	92.86%	SB	67	93%	SB	30	94%	SB	55	92%	SB
18	R-18	23	82.14%	B	57	79%	B	24	75%	B	46	77%	B
19	R-19	28	100%	SB	65	90%	SB	26	81%	B	56	93%	SB

No	Kode Resp	Disiplin Kerja			Kompetensi Pegawai			Fasilitas Kerja			Kualitas Pelayanan		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
20	R-20	22	78.57%	B	52	72%	B	24	75%	B	43	72%	B
21	R-21	25	89.29%	SB	67	93%	SB	26	81%	B	54	90%	SB
22	R-22	28	100%	SB	68	94%	SB	27	84%	SB	56	93%	SB
23	R-23	18	64.29%	B	55	76%	B	22	69%	B	42	70%	B
24	R-24	16	57.14%	TB	61	85%	SB	27	84%	SB	48	80%	B
25	R-25	17	60.71%	TB	49	68%	B	19	59%	TB	38	63%	TB
26	R-26	16	57.14%	TB	59	82%	B	25	78%	B	45	75%	B
27	R-27	26	92.86%	SB	62	86%	SB	27	84%	SB	53	88%	SB
28	R-28	27	96.43%	SB	61	85%	SB	29	91%	SB	52	87%	SB
29	R-29	13	46.43%	TB	57	79%	B	24	75%	B	48	80%	B
30	R-30	27	96.43%	SB	66	92%	SB	28	88%	SB	50	83%	B
31	R-31	16	57.14%	TB	52	72%	B	21	66%	B	39	65%	B
32	R-32	20	71.43%	B	53	74%	B	24	75%	B	43	72%	B
33	R-33	27	96.43%	SB	53	74%	B	22	69%	B	49	82%	B
34	R-34	21	75.00%	B	56	78%	B	23	72%	B	49	82%	B
35	R-35	25	89.29%	SB	57	79%	B	24	75%	B	42	70%	B
36	R-36	21	75.00%	B	53	74%	B	23	72%	B	45	75%	B
37	R-37	21	75.00%	B	54	75%	B	22	69%	B	48	80%	B
38	R-38	21	75.00%	B	53	74%	B	24	75%	B	48	80%	B
39	R-39	18	64.29%	B	50	69%	B	18	56%	TB	37	62%	TB
40	R-40	20	71.43%	B	51	71%	B	22	69%	B	42	70%	B
41	R-41	17	60.71%	TB	51	71%	B	25	78%	B	45	75%	B

No	Kode Resp	Disiplin Kerja			Kompetensi Pegawai			Fasilitas Kantor			Kualitas Pelayanan		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
42	R-42	19	67.86%	B	54	75%	B	25	78%	B	47	78%	B
43	R-43	26	92.86%	SB	47	65%	B	27	84%	SB	41	68%	B
44	R-44	19	67.86%	B	54	75%	B	24	75%	B	44	73%	B
45	R-45	19	67.86%	B	49	68%	B	22	69%	B	43	72%	B
46	R-46	18	64.29%	B	55	76%	B	23	72%	B	44	73%	B
47	R-47	19	67.86%	B	54	75%	B	25	78%	B	44	73%	B
48	R-48	19	67.86%	B	55	76%	B	24	75%	B	48	80%	B
49	R-49	16	57.14%	TB	59	82%	B	23	72%	B	49	82%	B
50	R-50	20	71.43%	B	60	83%	B	22	69%	B	44	73%	B
51	R-51	17	60.71%	TB	54	75%	B	17	53%	TB	44	73%	B
52	R-52	17	60.71%	TB	58	81%	B	24	75%	B	45	75%	B
53	R-53	18	64.29%	B	55	76%	B	22	69%	B	39	65%	B
54	R-54	17	60.71%	TB	61	85%	SB	22	69%	B	49	82%	B
55	R-55	23	82.14%	B	58	81%	B	22	69%	B	48	80%	B
56	R-56	18	64.29%	B	62	86%	SB	24	75%	B	50	83%	B
57	R-57	23	82.14%	B	56	78%	B	22	69%	B	47	78%	B
58	R-58	20	71.43%	B	60	83%	B	23	72%	B	49	82%	B
59	R-59	25	89.29%	SB	56	78%	B	25	78%	B	49	82%	B
60	R-60	23	82.14%	B	57	79%	B	27	84%	SB	47	78%	B
61	R-61	24	85.71%	SB	54	75%	B	22	69%	B	44	73%	B
62	R-62	22	78.57%	B	59	82%	B	23	72%	B	47	78%	B
63	R-63	16	57.14%	TB	49	68%	B	23	72%	B	37	62%	TB

No	Kode Resp	Disiplin Kerja			Kompetensi Pgawai			Fasilitas Kejra			Kualitas Pelayanan		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
64	R-64	23	82.14%	B	53	74%	B	22	69%	B	43	72%	B
65	R-65	16	57.14%	TB	53	74%	B	23	72%	B	45	75%	B
66	R-66	24	85.71%	SB	56	78%	B	23	72%	B	50	83%	B
67	R-67	18	64.29%	B	49	68%	B	23	72%	B	43	72%	B
68	R-68	27	96.43%	SB	60	83%	B	27	84%	SB	53	88%	SB
69	R-69	18	64.29%	B	53	74%	B	22	69%	B	45	75%	B
70	R-70	26	92.86%	SB	66	92%	SB	22	69%	B	51	85%	SB
71	R-71	17	60.71%	TB	57	79%	B	22	69%	B	46	77%	B
72	R-72	21	75.00%	B	51	71%	B	22	69%	B	44	73%	B
73	R-73	21	75.00%	B	49	68%	B	23	72%	B	42	70%	B
74	R-74	14	50.00%	TB	47	65%	B	20	63%	TB	39	65%	B
75	R-75	19	67.86%	B	49	68%	B	24	75%	B	43	72%	B
76	R-76	19	67.86%	B	47	65%	B	21	66%	B	47	78%	B
77	R-77	19	67.86%	B	46	64%	TB	18	56%	TB	44	73%	B
78	R-78	25	89.29%	SB	49	68%	B	22	69%	B	43	72%	B
79	R-79	23	82.14%	B	55	76%	B	18	56%	TB	41	68%	B
80	R-80	21	75.00%	B	57	79%	B	20	63%	TB	47	78%	B
81	R-81	24	85.71%	SB	51	71%	B	22	69%	B	49	82%	B
82	R-82	20	71.43%	B	47	65%	B	22	69%	B	50	83%	B
83	R-83	26	92.86%	SB	53	74%	B	23	72%	B	44	73%	B
84	R-84	26	92.86%	SB	67	93%	SB	26	81%	B	53	88%	SB
85	R-85	22	78.57%	B	59	82%	B	21	66%	B	45	75%	B

No	Kode Resp	Disiplin Kerja			Kompetensi Pegawai			Fasilitas Kantor			Kualitas Pelayanan		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
86	R-86	25	89.29%	SB	52	72%	B	27	84%	SB	49	82%	B
87	R-87	22	78.57%	B	55	76%	B	26	81%	B	46	77%	B
88	R-88	26	92.86%	SB	69	96%	SB	27	84%	SB	53	88%	SB
89	R-89	27	96.43%	SB	64	89%	SB	26	81%	B	53	88%	SB
90	R-90	25	89.29%	SB	51	71%	B	23	72%	B	46	77%	B
91	R-91	21	75.00%	B	59	82%	B	21	66%	B	50	83%	B
92	R-92	21	75.00%	B	61	85%	SB	26	81%	B	40	67%	B
93	R-93	22	78.57%	B	50	69%	B	27	84%	SB	49	82%	B
94	R-94	24	85.71%	SB	53	74%	B	23	72%	B	51	85%	SB
95	R-95	18	64.29%	B	45	63%	TB	22	69%	B	49	82%	B
96	R-96	18	64.29%	B	50	69%	B	22	69%	B	49	82%	B
97	R-97	24	85.71%	SB	59	82%	B	19	59%	TB	48	80%	B
98	R-98	24	85.71%	SB	60	83%	B	31	97%	SB	50	83%	B
99	R-99	17	60.71%	TB	56	78%	B	25	78%	B	46	77%	B
100	R-100	20	71.43%	B	55	76%	B	28	88%	SB	48	80%	B
Jumlah		43	72.96%	B	5535	77%	B	2312	72%	B	4603	77%	B
Kriteria		F	%		F	%		F	%		F	%	
Sangat Baik		26	26.00%		16	16.00%		14	14.00%		13	13.00%	
Baik		48	48.00%		82	82.00%		72	72.00%		82	82.00%	
Tidak Baik		26	26.00%		2	2.00%		14	14.00%		5	5.00%	
Sangat Tidak Baik		0	0.00%		0	0.00%		0	0.00%		0	0.00%	

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL DISIPLIN KERJA

No	Kode Resp	Ketepatan Waktu			Tanggungjawab			Ketaatan terhadap Peraturan Kantor		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	R-1	4	50.00%	TB	4	50%	TB	8	66.67%	B
2	R-2	3	37.50%	STB	3	38%	STB	9	75.00%	B
3	R-3	3	37.50%	STB	4	50%	TB	7	58.33%	TB
4	R-4	4	50.00%	TB	5	63%	TB	5	41.67%	STB
5	R-5	2	25.00%	STB	5	63%	TB	8	66.67%	B
6	R-6	4	50.00%	TB	7	88%	SB	10	83.33%	B
7	R-7	2	25.00%	STB	4	50%	TB	8	66.67%	B
8	R-8	4	50.00%	TB	5	63%	TB	10	83.33%	B
9	R-9	2	25.00%	STB	4	50%	TB	7	58.33%	TB
10	R-10	6	75.00%	B	5	63%	TB	9	75.00%	B
11	R-11	4	50.00%	TB	6	75%	B	10	83.33%	B
12	R-12	4	50.00%	TB	5	63%	TB	8	66.67%	B
13	R-13	4	50.00%	TB	6	75%	B	8	66.67%	B
14	R-14	3	37.50%	STB	6	75%	B	8	66.67%	B
15	R-15	2	25.00%	STB	5	63%	TB	9	75.00%	B
16	R-16	2	25.00%	STB	4	50%	TB	8	66.67%	B
17	R-17	6	75.00%	B	8	100%	SB	12	100%	SB
18	R-18	6	75.00%	B	6	75%	B	11	91.67%	SB
19	R-19	8	100%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
No	Kode	Ketepatan Waktu			Tanggung jawab			Ketaatan terhadap aturan kantor		

LAMPIRAN 27

	Resp	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
20	R-20	6	75.00%	B	7	88%	SB	9	75.00%	B
21	R-21	6	75.00%	B	7	88%	SB	12	100%	SB
22	R-22	8	100%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
23	R-23	3	37.50%	STB	6	75%	B	9	75.00%	B
24	R-24	2	25.00%	STB	5	63%	TB	9	75.00%	B
25	R-25	2	25.00%	STB	4	50%	TB	11	91.67%	SB
26	R-26	3	37.50%	STB	5	63%	TB	8	66.67%	B
27	R-27	6	75.00%	B	8	100%	SB	12	100%	SB
28	R-28	7	87.50%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
29	R-29	2	25.00%	STB	4	50%	TB	7	58.33%	TB
30	R-30	7	87.50%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
31	R-31	4	50.00%	TB	5	63%	TB	7	58.33%	TB
32	R-32	4	50.00%	TB	7	88%	SB	9	75.00%	B
33	R-33	7	87.50%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
34	R-34	6	75.00%	B	6	75%	B	9	75.00%	B
35	R-35	6	75.00%	B	7	88%	SB	12	100%	SB
36	R-36	6	75.00%	B	6	75%	B	9	75.00%	B
37	R-37	6	75.00%	B	6	75%	B	9	75.00%	B
38	R-38	4	50.00%	TB	7	88%	SB	10	83.33%	B
39	R-39	4	50.00%	TB	5	63%	TB	9	75.00%	B
40	R-40	4	50.00%	TB	7	88%	SB	9	75.00%	B
41	R-41	4	50.00%	TB	5	63%	TB	8	66.67%	B
No	Kode	Ketepatan Waktu			Tanggung jawab			Ketaatan terhadap aturan kantor		

	Resp	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
42	R-42	4	50.00%	TB	7	88%	SB	8	66.67%	B
43	R-43	6	75.00%	B	8	100%	SB	12	100%	SB
44	R-44	5	62.50%	TB	6	75%	B	8	66.67%	B
45	R-45	3	37.50%	STB	6	75%	B	10	83.33%	B
46	R-46	5	62.50%	TB	5	63%	TB	8	66.67%	B
47	R-47	4	50.00%	TB	4	50%	TB	11	91.67%	SB
48	R-48	6	75.00%	B	4	50%	TB	9	75.00%	B
49	R-49	4	50.00%	TB	5	63%	TB	7	58.33%	TB
50	R-50	5	62.50%	TB	5	63%	TB	10	83.33%	B
51	R-51	4	50.00%	TB	4	50%	TB	9	75.00%	B
52	R-52	3	37.50%	STB	3	38%	STB	11	91.67%	SB
53	R-53	3	37.50%	STB	4	50%	TB	11	91.67%	SB
54	R-54	4	50.00%	TB	5	63%	TB	8	66.67%	B
55	R-55	4	50.00%	TB	8	100%	SB	11	91.67%	SB
56	R-56	4	50.00%	TB	6	75%	B	8	66.67%	B
57	R-57	4	50.00%	TB	7	88%	SB	12	100%	SB
58	R-58	3	37.50%	STB	5	63%	TB	12	100%	SB
59	R-59	6	75.00%	B	7	88%	SB	12	100%	SB
60	R-60	4	50.00%	TB	7	88%	SB	12	100%	SB
61	R-61	6	75.00%	B	8	100%	SB	10	83.33%	B
62	R-62	3	37.50%	STB	7	88%	SB	12	100%	SB
63	R-63	3	37.50%	STB	4	50%	TB	9	75.00%	B
No	Kode	Ketepatan Waktu			Tanggung jawab			Ketaatan terhadap aturan kantor		

	Resp	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
64	R-64	4	50.00%	TB	7	88%	SB	12	100%	SB
65	R-65	3	37.50%	STB	4	50%	TB	9	75.00%	B
66	R-66	4	50.00%	TB	8	100%	SB	12	100%	SB
67	R-67	4	50.00%	TB	6	75%	B	8	66.67%	B
68	R-68	7	87.50%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
69	R-69	2	25.00%	STB	5	63%	TB	11	91.67%	SB
70	R-70	6	75.00%	B	8	100%	SB	12	100%	SB
71	R-71	3	37.50%	STB	5	63%	TB	9	75.00%	B
72	R-72	5	62.50%	TB	6	75%	B	10	83.33%	B
73	R-73	4	50.00%	TB	6	75%	B	11	91.67%	SB
74	R-74	3	37.50%	STB	4	50%	TB	7	58.33%	TB
75	R-75	4	50.00%	TB	6	75%	B	9	75.00%	B
76	R-76	4	50.00%	TB	6	75%	B	9	75.00%	B
77	R-77	4	50.00%	TB	6	75%	B	9	75.00%	B
78	R-78	5	62.50%	TB	8	100%	SB	12	100%	SB
79	R-79	7	87.50%	SB	7	88%	SB	9	75.00%	B
80	R-80	6	75.00%	B	6	75%	B	9	75.00%	B
81	R-81	6	75.00%	B	7	88%	SB	11	91.67%	SB
82	R-82	5	62.50%	TB	6	75%	B	9	75.00%	B
83	R-83	7	87.50%	SB	8	100%	SB	11	91.67%	SB
84	R-84	6	75.00%	B	8	100%	SB	12	100%	SB
85	R-85	5	62.50%	TB	7	88%	SB	10	83.33%	B
No	Kode	Ketepatan Waktu			Tanggung jawab			Ketaatan terhadap aturan kantor		

	Resp	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
86	R-86	6	75.00%	B	7	88%	SB	12	100%	SB
87	R-87	5	62.50%	TB	6	75%	B	11	91.67%	SB
88	R-88	7	87.50%	SB	7	88%	SB	12	100%	SB
89	R-89	7	87.50%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
90	R-90	6	75.00%	B	7	88%	SB	12	100%	SB
91	R-91	5	62.50%	TB	7	88%	SB	9	75.00%	B
92	R-92	5	62.50%	TB	7	88%	SB	9	75.00%	B
93	R-93	6	75.00%	B	7	88%	SB	9	75.00%	B
94	R-94	4	50.00%	TB	8	100%	SB	12	100%	SB
95	R-95	3	37.50%	STB	6	75%	B	9	75.00%	B
96	R-96	5	62.50%	TB	6	75%	B	7	58.33%	TB
97	R-97	4	50.00%	TB	8	100%	SB	12	100%	SB
98	R-98	4	50.00%	TB	8	100%	SB	12	100%	SB
99	R-99	5	62.50%	TB	5	63%	TB	7	58.33%	TB
100	R-100	5	62.50%	TB	6	75%	B	9	75.00%	B
Jumlah			56.75%	TB		76%	B		81.67%	B
Kriteria		F	%		F	%		F	%	
Sangat Baik		10	10.00%		42	42.00%		39	39.00%	
Baik		21	21.00%		23	23.00%		52	52.00%	
Tidak Baik		45	45.00%		33	33.00%		8	8.00%	
Sangat Tidak Baik		24	24.00%		2	2.00%		1	1.00%	

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI

No	Kode Resp	Pengetahuan			Pemahaman			Ketrampilan			Nilai			Minat			Sikap		
		Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	R-1	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	00%	B	10	83.33%	B
2	R-2	8	66.67%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	9	00%	B	11	91.67%	SB
3	R-3	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB	9	00%	B	11	91.67%	SB
4	R-4	5	41.67%	STB	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	12	00%	SB	9	75.00%	B
5	R-5	7	58.33%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	7	33%	TB	10	83.33%	B
6	R-6	7	58.33%	TB	7	58%	TB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	67%	B	9	75.00%	B
7	R-7	6	50.00%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	9	00%	B	9	75.00%	B
8	R-8	11	91.67%	SB	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	67%	B	6	50.00%	TB
9	R-9	11	91.67%	SB	11	92%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	12	00%	SB	10	83.33%	B
10	R-10	10	83.33%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	00%	B	11	91.67%	SB
11	R-11	7	58.33%	TB	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	33%	B	9	75.00%	B
12	R-12	5	41.67%	STB	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	7	33%	TB	9	75.00%	B
13	R-13	9	75.00%	B	12	100%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	00%	B	9	75.00%	B
14	R-14	7	58.33%	TB	10	83%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	10	33%	B	10	83.33%	B
15	R-15	9	75.00%	B	11	92%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	10	33%	B	9	75.00%	B
16	R-16	6	50.00%	TB	10	83%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	11	67%	SB	9	75.00%	B
17	R-17	8	66.67%	B	12	100%	SB	12	100%	B	11	91.67%	SB	12	00%	SB	12	100%	SB
18	R-18	8	66.67%	B	11	92%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	00%	B	11	91.67%	SB
19	R-19	9	75.00%	B	11	92%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	12	00%	SB	12	100%	SB
20	R-20	6	50.00%	TB	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	12	00%	SB	9	75.00%	B

LAMPIRAN 28

No	Kode Resp	Pengetahuan			Pemahaman			Ketrampilan			Nilai			Minat			Sikap		
		Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria
21	R-21	10	83.33%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	12	0%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB
22	R-22	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	12	0%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
23	R-23	7	58.33%	TB	9	75%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B
24	R-24	7	58.33%	TB	11	92%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB
25	R-25	5	41.67%	STB	9	75%	B	7	58.33%	TB	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B
26	R-26	7	58.33%	TB	11	92%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	12	100%	SB	9	75.00%	B
27	R-27	9	75.00%	B	8	67%	B	10	83.33%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB	12	100%	SB
28	R-28	12	100%	SB	11	92%	SB	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
29	R-29	9	75.00%	B	10	83%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B	7	58.33%	TB	9	75.00%	B
30	R-30	7	58.33%	TB	11	92%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB
31	R-31	7	58.33%	TB	8	67%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
32	R-32	5	41.67%	STB	9	75%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B
33	R-33	8	66.67%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
34	R-34	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B
35	R-35	7	58.33%	TB	11	92%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B
36	R-36	9	75.00%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B
37	R-37	7	58.33%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	7	58.33%	TB
38	R-38	7	58.33%	TB	7	58%	TB	10	83.33%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B
39	R-39	8	66.67%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	7	58.33%	TB	8	66.67%	B
40	R-40	6	50.00%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
41	R-41	7	58.33%	TB	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
42	R-42	7	58.33%	TB	9	75%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B

No	Kode Resp	Pengetahuan			Pemahaman			Ketrampilan			Nilai			Minat			Sikap		
		Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria
43	R-43	7	58.33%	TB	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB
44	R-44	5	41.67%	STB	9	75%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	10	83.33%	B
45	R-45	6	50.00%	TB	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
46	R-46	7	58.33%	TB	9	75%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	7	58.33%	TB
47	R-47	6	50.00%	TB	10	83%	B	8	66.67%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B
48	R-48	6	50.00%	TB	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB
49	R-49	10	83.33%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B
50	R-50	8	66.67%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	10	83.33%	B
51	R-51	7	58.33%	TB	7	58%	TB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB
52	R-52	6	50.00%	TB	10	83%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB
53	R-53	8	66.67%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
54	R-54	11	91.67%	SB	10	83%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	12	100%	SB
55	R-55	8	66.67%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
56	R-56	10	83.33%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B
57	R-57	10	83.33%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
58	R-58	9	75.00%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB
59	R-59	6	50.00%	TB	11	92%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B
60	R-60	11	91.67%	SB	10	83%	B	5	41.67%	TB	12	100%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B
61	R-61	7	58.33%	TB	8	67%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B
62	R-62	9	75.00%	B	11	92%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
63	R-63	8	66.67%	B	7	58%	TB	8	66.67%	B	7	58.33%	TB	11	91.67%	SB	8	66.67%	B
64	R-64	8	66.67%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B	12	100%	SB	6	50.00%	TB

No	Kode Resp	Pengetahuan			Pemahaman			Ketrampilan			Nilai			Minat			Sikap		
		Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria
65	R-65	9	75.00%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
66	R-66	6	50.00%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B	10	83.33%	B
67	R-67	8	66.67%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	6	50.00%	TB	8	66.67%	B
68	R-68	8	66.67%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B
69	R-69	8	66.67%	B	7	58%	TB	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	7	58.33%	TB	10	83.33%	B
70	R-70	11	91.67%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B
71	R-71	12	100%	SB	10	83%	B	12	100%	SB	9	75.00%	B	8	66.67%	B	6	50.00%	TB
72	R-72	8	66.67%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	7	58.33%	TB
73	R-73	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	6	50.00%	TB	8	66.67%	B
74	R-74	7	58.33%	TB	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	6	50.00%	TB	8	66.67%	B
75	R-75	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	6	50.00%	TB
76	R-76	8	66.67%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	5	41.67%	STB	8	66.67%	B
77	R-77	7	58.33%	TB	7	58%	TB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	7	58.33%	TB	7	58.33%	TB
78	R-78	8	66.67%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	11	91.67%	SB	6	50.00%	TB	7	58.33%	TB
79	R-79	8	66.67%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B
80	R-80	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB
81	R-81	8	66.67%	B	10	83%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B	11	91.67%	SB	6	50.00%	TB
82	R-82	8	66.67%	B	8	67%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	5	41.67%	STB	6	50.00%	TB
83	R-83	7	58.33%	TB	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	8	66.67%	B
84	R-84	10	83.33%	B	12	100%	SB	12	100%	SB	10	83.33%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB
85	R-85	7	58.33%	TB	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	8	66.67%	B	8	66.67%	B
86	R-86	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B

No	Kode Resp	Pengetahuan			Pemahaman			Ketrampilan			Nilai			Minat			Sikap		
		Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteris	Skor	%	Kriteria
87	R-87	7	58.33%	TB	8	67%	B	7	58.33%	TB	10	83.33%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB
88	R-88	12	100%	SB	12	100%	SB	9	75.00%	B	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB
89	R-89	11	91.67%	SB	10	83%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
90	R-90	9	75.00%	B	7	58%	TB	7	58.33%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	11	91.67%	SB
91	R-91	9	75.00%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B
92	R-92	7	58.33%	TB	12	100%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB
93	R-93	8	66.67%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB
94	R-94	9	75.00%	B	8	67%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	7	58.33%	TB	9	75.00%	B
95	R-95	6	50.00%	TB	7	58%	TB	8	66.67%	B	9	75.00%	B	7	58.33%	TB	8	66.67%	B
96	R-96	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B	6	50.00%	TB
97	R-97	8	66.67%	B	7	58%	TB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	12	100%	SB
98	R-98	9	75.00%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	12	100%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB
99	R-99	9	75.00%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
100	R-100	11	91.67%	SB	9	75%	B	7	58.33%	TB	12	100%	SB	7	58.33%	TB	9	75.00%	B
Jumlah			67.50%	B		78%	B		78.33%	B		82.08%	B		78.58%	B		77.08%	B
Kriteria		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Baik		11	11.00%	19	19.00%	23	23.00%	28	28.00%	30	30.00%	23	23.00%	30	30.00%	23	23.00%	30	30.00%
Baik		49	49.00%	72	72.00%	72	72.00%	70	70.00%	55	55.00%	63	63.00%	55	55.00%	63	63.00%	55	55.00%
Tidak Baik		35	35.00%	9	9.00%	4	4.00%	2	2.00%	13	13.00%	14	14.00%	13	13.00%	14	14.00%	13	13.00%
Sangat Tidak Baik		5	5.00%	0	0.00%	1	1.00%	0	0.00%	2	2.00%	0	0.00%	2	2.00%	0	0.00%	2	2.00%

LAMPIRAN 29

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL FASILITAS KERJA

No	Kode Resp	Fasilitas Alat Kerja			Fasilitas Perlengkapan Kerja		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	R-1	7	58.33%	TB	15	75%	B
2	R-2	9	75.00%	B	13	65%	B
3	R-3	10	83.33%	SB	13	65%	B
4	R-4	8	66.67%	B	14	70%	B
5	R-5	8	66.67%	B	14	70%	B
6	R-6	7	58.33%	TB	11	55%	TB
7	R-7	7	58.33%	TB	12	60%	TB
8	R-8	7	58.33%	TB	15	75%	B
9	R-9	7	58.33%	TB	14	70%	B
10	R-10	9	75.00%	B	14	70%	B
11	R-11	7	58.33%	TB	15	75%	B
12	R-12	7	58.33%	TB	12	60%	TB
13	R-13	7	58.33%	TB	14	70%	B
14	R-14	7	58.33%	TB	13	65%	B
15	R-15	9	75.00%	B	11	55%	TB
16	R-16	7	58.33%	TB	13	65%	B
17	R-17	12	100%	SB	18	90%	SB
18	R-18	8	66.67%	B	16	80%	B
19	R-19	11	91.67%	SB	15	75%	B
20	R-20	7	58.33%	TB	17	85%	SB
21	R-21	10	83.33%	SB	16	80%	B
22	R-22	9	75.00%	B	18	90%	SB
23	R-23	9	75.00%	B	13	65%	B
24	R-24	9	75.00%	B	18	90%	SB
25	R-25	7	58.33%	TB	12	60%	TB
26	R-26	10	83.33%	SB	15	75%	B
27	R-27	10	83.33%	SB	17	85%	SB
28	R-28	11	91.67%	SB	18	90%	SB
29	R-29	7	58.33%	TB	17	85%	SB
30	R-30	9	75.00%	B	19	95%	SB
31	R-31	9	75.00%	B	12	60%	TB
32	R-32	9	75.00%	B	15	75%	B
33	R-33	7	58.33%	TB	15	75%	B
34	R-34	8	66.67%	B	15	75%	B
35	R-35	9	75.00%	B	15	75%	B

No	Kode Resp	Fasilitas Alat Kerja			Fasilitas Perlengkapan Kerja		
		Skor	%	Skor	%	Skor	%
36	R-36	9	75.00%	B	14	70%	B
37	R-37	9	75.00%	B	13	65%	B
38	R-38	9	75.00%	B	15	75%	B
39	R-39	7	58.33%	TB	11	55%	TB
40	R-40	8	66.67%	B	14	70%	B
41	R-41	10	83.33%	SB	15	75%	B
42	R-42	10	83.33%	SB	15	75%	B
43	R-43	9	75.00%	B	18	90%	SB
44	R-44	10	83.33%	B	14	70%	B
45	R-45	9	75.00%	B	13	65%	B
46	R-46	8	66.67%	B	15	75%	B
47	R-47	11	91.67%	SB	14	70%	B
48	R-48	11	91.67%	SB	13	65%	B
49	R-49	9	75.00%	B	14	70%	B
50	R-50	9	75.00%	B	13	65%	B
51	R-51	6	50.00%	TB	11	55%	TB
52	R-52	11	91.67%	SB	13	65%	B
53	R-53	7	58.33%	TB	15	75%	B
54	R-54	7	58.33%	TB	15	75%	B
55	R-55	7	58.33%	TB	15	75%	B
56	R-56	6	50.00%	TB	18	90%	SB
57	R-57	8	66.67%	B	14	70%	B
58	R-58	9	75.00%	B	14	70%	B
59	R-59	11	91.67%	SB	14	70%	B
60	R-60	11	91.67%	SB	16	80%	B
61	R-61	7	58.33%	TB	15	75%	B
62	R-62	9	75.00%	B	14	70%	B
63	R-63	10	83.33%	B	13	65%	B
64	R-64	8	66.67%	B	14	70%	B
65	R-65	8	66.67%	B	15	75%	B
66	R-66	7	58.33%	TB	16	80%	B
67	R-67	7	58.33%	TB	16	80%	B
68	R-68	9	75.00%	B	18	90%	SB
69	R-69	7	58.33%	TB	15	75%	B
70	R-70	7	58.33%	TB	15	75%	B
71	R-71	11	91.67%	SB	11	55%	TB
72	R-72	8	66.67%	B	14	70%	B
73	R-73	8	66.67%	B	15	75%	B

No	Kode Resp	Fasilitas Alat Kerja			Fasilitas Perlengkapan Kerja		
		Skor	%	Skor	%	Skor	%
74	R-74	7	58.33%	TB	13	65%	B
75	R-75	9	75.00%	B	15	75%	B
76	R-76	8	66.67%	B	13	65%	B
77	R-77	5	41.67%	STB	13	65%	B
78	R-78	8	66.67%	B	14	70%	B
79	R-79	5	41.67%	STB	13	65%	B
80	R-80	10	83.33%	B	10	50%	TB
81	R-81	8	66.67%	B	14	70%	B
82	R-82	8	66.67%	B	14	70%	B
83	R-83	9	75.00%	B	14	70%	B
84	R-84	9	75.00%	B	17	85%	SB
85	R-85	8	66.67%	B	13	65%	B
86	R-86	11	91.67%	SB	16	80%	B
87	R-87	10	83.33%	B	16	80%	B
88	R-88	9	75.00%	B	18	90%	SB
89	R-89	9	75.00%	B	17	85%	SB
90	R-90	10	83.33%	B	13	65%	B
91	R-91	9	75.00%	B	12	60%	TB
92	R-92	10	83.33%	B	16	80%	B
93	R-93	10	83.33%	B	17	85%	SB
94	R-94	10	83.33%	B	13	65%	B
95	R-95	8	66.67%	B	14	70%	B
96	R-96	10	83.33%	B	12	60%	TB
97	R-97	6	50.00%	TB	13	65%	B
98	R-98	12	100%	SB	19	95%	SB
99	R-99	11	91.67%	SB	14	70%	B
100	R-100	11	91.67%	SB	17	85%	SB
Jumlah			71.75%	B		73%	B
Kriteria		F	%		F	%	
Sangat Baik		19	19.00%		17	17.00%	
Baik		52	52.00%		71	71.00%	
Tidak Baik		27	27.00%		12	12.00%	
Sangat Tidak Baik		2	2.00%		0	0.00%	

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Kode Resp	Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	R-1	9	75.00%	B	10	83%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B
2	R-2	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	7	58.33%	TB
3	R-3	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
4	R-4	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	6	50.00%	TB
5	R-5	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB
6	R-6	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
7	R-7	7	58.33%	TB	8	67%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB
8	R-8	7	58.33%	TB	10	83%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB
9	R-9	8	66.67%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB
10	R-10	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B
11	R-11	9	75.00%	B	9	75%	B	7	58.33%	TB	8	66.67%	B	7	58.33%	TB
12	R-12	8	66.67%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B	6	50.00%	TB
13	R-13	8	66.67%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
14	R-14	8	66.67%	B	12	100%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
15	R-15	10	83.33%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	12	100%	SB	7	58.33%	TB
16	R-16	11	91.67%	SB	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
17	R-17	9	75.00%	B	11	92%	SB	11	91.67%	SB	12	100%	SB	11	91.67%	SB
18	R-18	10	83.33%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB
19	R-19	9	75.00%	B	11	92%	SB	10	83.33%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB
20	R-20	12	100%	SB	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B

No	Kode Resp	Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
21	R-21	9	75.00%	B	10	83%	B	12	100%	SB	12	100%	SB	10	83.33%	B
22	R-22	10	83.33%	B	12	100%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	12	100%	SB
23	R-23	10	83.33%	B	11	92%	SB	8	66.67%	B	9	75.00%	B	6	50.00%	TB
24	R-24	8	66.67%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
25	R-25	11	91.67%	SB	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	7	58.33%	TB
26	R-26	6	50.00%	TB	12	100%	SB	8	66.67%	B	9	75.00%	B	6	50.00%	TB
27	R-27	10	83.33%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB
28	R-28	9	75.00%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
29	R-29	10	83.33%	B	11	92%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
30	R-30	10	83.33%	B	12	100%	SB	9	75.00%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
31	R-31	11	91.67%	SB	7	58%	TB	7	58.33%	TB	10	83.33%	B	10	83.33%	B
32	R-32	5	41.67%	STB	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
33	R-33	8	66.67%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B
34	R-34	10	83.33%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
35	R-35	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
36	R-36	7	58.33%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
37	R-37	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB
38	R-38	9	75.00%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B
39	R-39	10	83.33%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	7	58.33%	TB	7	58.33%	TB
40	R-40	7	58.33%	TB	9	75%	B	8	66.67%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
41	R-41	7	58.33%	TB	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
42	R-42	8	66.67%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B

No	Kode Resp	Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Skor	%	Kriteria	Skor	%
43	R-43	9	75.00%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
44	R-44	7	58.33%	TB	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
45	R-45	9	75.00%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
46	R-46	9	75.00%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
47	R-47	8	66.67%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
48	R-48	8	66.67%	B	9	75%	B	12	100%	SB	8	66.67%	B	10	83.33%	B
49	R-49	9	75.00%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B
50	R-50	10	83.33%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
51	R-51	9	75.00%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
52	R-52	8	66.67%	B	8	67%	B	11	91.67%	SB	8	66.67%	B	9	75.00%	B
53	R-53	9	75.00%	B	10	83%	B	6	50.00%	TB	8	66.67%	B	8	66.67%	B
54	R-54	7	58.33%	TB	10	83%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B
55	R-55	9	75.00%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B
56	R-56	10	83.33%	B	11	92%	SB	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B
57	R-57	9	75.00%	B	10	83%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B
58	R-58	10	83.33%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B
59	R-59	11	91.67%	SB	10	83%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B
60	R-60	11	91.67%	SB	8	67%	B	12	100%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B
61	R-61	9	75.00%	B	8	67%	B	10	83.33%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
62	R-62	9	75.00%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	8	66.67%	B
63	R-63	9	75.00%	B	7	58%	TB	8	66.67%	B	7	58.33%	TB	8	66.67%	B
64	R-64	7	58.33%	TB	10	83%	B	9	75.00%	B	7	58.33%	TB	8	66.67%	B

No	Kode Resp	Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Skor	%	Kriteria	Skor	%
65	R-65	9	75.00%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
66	R-66	9	75.00%	B	11	92%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
67	R-67	10	83.33%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
68	R-68	8	66.67%	B	11	92%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
69	R-69	11	91.67%	SB	8	67%	B	11	91.67%	SB	8	66.67%	B	8	66.67%	B
70	R-70	10	83.33%	B	11	92%	SB	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B
71	R-71	11	91.67%	SB	9	75%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B
72	R-72	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
73	R-73	9	75.00%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
74	R-74	8	66.67%	B	7	58%	TB	9	75.00%	B	7	58.33%	TB	9	75.00%	B
75	R-75	7	58.33%	TB	9	75%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
76	R-76	8	66.67%	B	9	75%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B	7	58.33%	TB
77	R-77	9	75.00%	B	9	75%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	7	58.33%	TB
78	R-78	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B
79	R-79	9	75.00%	B	8	67%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	8	66.67%	B
80	R-80	8	66.67%	B	9	75%	B	10	83.33%	B	10	83.33%	B	11	91.67%	SB
81	R-81	7	58.33%	TB	12	100%	SB	10	83.33%	B	10	83.33%	B	8	66.67%	B
82	R-82	9	75.00%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	8	66.67%	B
83	R-83	11	91.67%	SB	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B
84	R-84	9	75.00%	B	11	92%	SB	11	91.67%	SB	12	100%	SB	9	75.00%	B
85	R-85	10	83.33%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B
86	R-86	9	75.00%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	8	66.67%	B

No	Kode Resp	Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			
		Skor	%	Kriteria	Skor	%	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Skor	%	Kriteria	Skor	%	
87	R-87	9	75.00%	B	9	75%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	
88	R-88	10	83.33%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	12	100%	SB	10	83.33%	B	
89	R-89	10	83.33%	B	11	92%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	
90	R-90	9	75.00%	B	10	83%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	
91	R-91	8	66.67%	B	8	67%	B	9	75.00%	B	11	91.67%	SB	11	91.67%	SB	
92	R-92	11	91.67%	SB	7	58%	TB	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	
93	R-93	6	50.00%	TB	11	92%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B	9	75.00%	B	
94	R-94	10	83.33%	B	10	83%	B	10	83.33%	B	12	100%	SB	10	83.33%	B	
95	R-95	9	75.00%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	7	58.33%	TB	
96	R-96	11	91.67%	SB	10	83%	B	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B	
97	R-97	9	75.00%	B	10	83%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	
98	R-98	9	75.00%	B	11	92%	SB	11	91.67%	SB	10	83.33%	B	9	75.00%	B	
99	R-99	9	75.00%	B	10	83%	B	8	66.67%	B	9	75.00%	B	10	83.33%	B	
100	R-100	10	83.33%	B	9	75%	B	11	91.67%	SB	9	75.00%	B	9	75.00%	B	
Jumlah			74.75%	B		79%	B		78.00%	B		78.92%	B		73.33%	B	
Kriteria		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Baik		11	11.00%	19	19.00%	28	28.00%	20	20.00%	10	10.00%	10	10.00%	10	10.00%	10	10.00%
Baik		76	76.00%	77	77.00%	69	69.00%	76	76.00%	75	75.00%	75	75.00%	75	75.00%	75	75.00%
Tidak Baik		12	12.00%	4	4.00%	3	3.00%	4	4.00%	15	15.00%	15	15.00%	15	15.00%	15	15.00%
Sangat Tidak Baik		1	1.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

LAMPIRAN 31

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FasilitasKantor, DisiplinKerja, KompetensiPegawai ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.589	.577	2.888

a. Predictors: (Constant), FasilitasKantor, DisiplinKerja, KompetensiPegawai

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1149.086	3	383.029	45.923	.000 ^a
	Residual	800.704	96	8.341		
	Total	1949.790	99			

a. Predictors: (Constant), FasilitasKantor, DisiplinKerja, KompetensiPegawai

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.499	3.215		2.954	.004
	DisiplinKerja	.222	.086	.196	2.593	.011
	Kompetensi	.449	.063	.548	7.134	.000
	FasilitasKantor	.305	.131	.185	2.325	.022

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	DisiplinKerja	KompetensiPegawai	FasilitasKantor
1	1	3.968	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.021	13.712	.06	.91	.02	.01
	3	.007	24.653	.24	.06	.08	.97
	4	.005	29.500	.70	.02	.89	.01

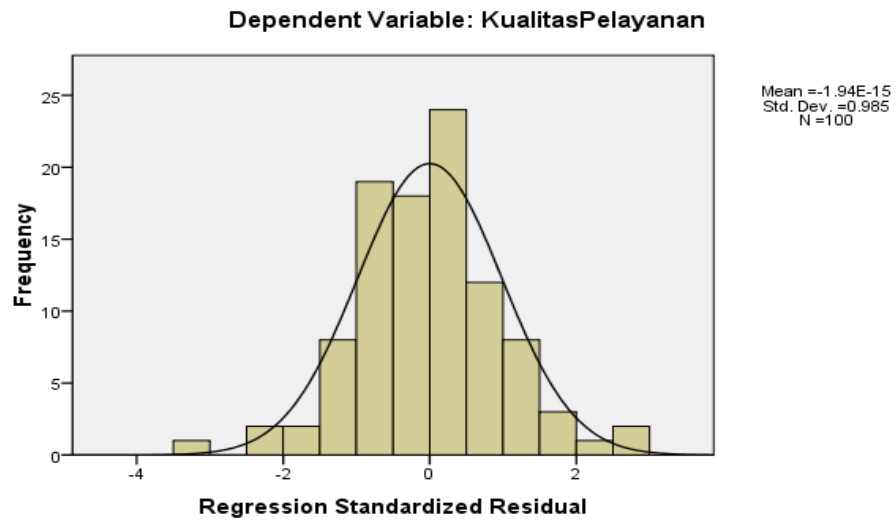
a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Residuals Statistics^a

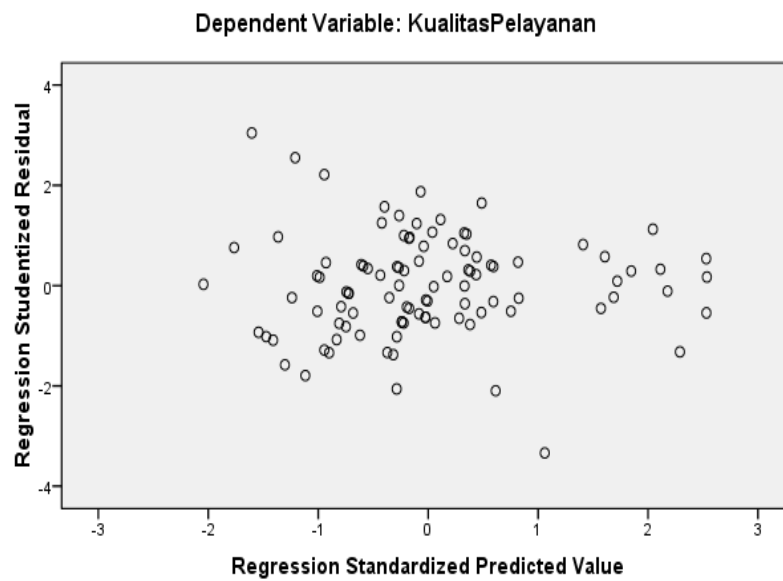
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	38.93	54.53	45.89	3.407	100
Std. Predicted Value	-2.044	2.535	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.316	1.015	.554	.163	100
Adjusted Predicted Value	38.92	54.64	45.88	3.408	100
Residual	-9.501	8.575	.000	2.844	100
Std. Residual	-3.290	2.969	.000	.985	100
Stud. Residual	-3.338	3.045	.001	1.005	100
Deleted Residual	-9.780	9.016	.006	2.961	100
Stud. Deleted Residual	-3.532	3.186	.001	1.022	100
Mahal. Distance	.194	11.237	2.970	2.374	100
Cook's Distance	.000	.119	.010	.020	100
Centered Leverage Value	.002	.114	.030	.024	100

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Histogram



Scatterplot

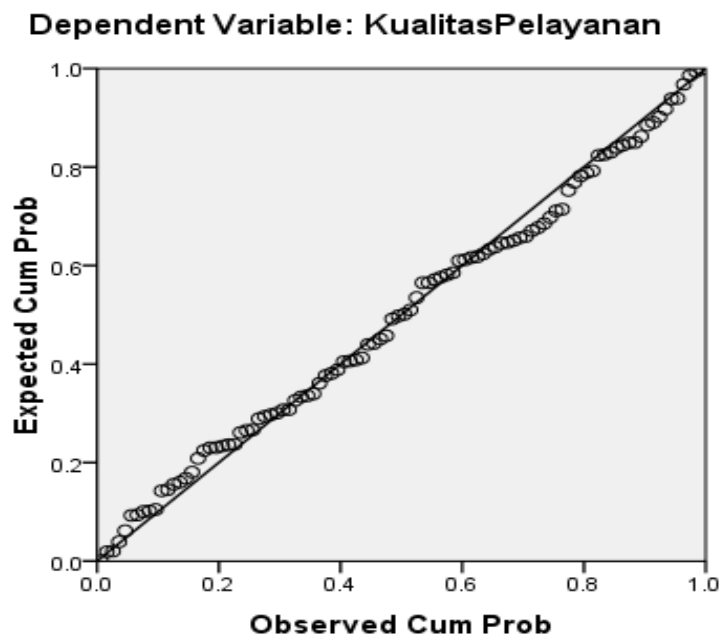


LAMPIRAN 32

UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.84392689
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.527
Asymp. Sig. (2-tailed)		.944

a. Test distribution is Normal.

2. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

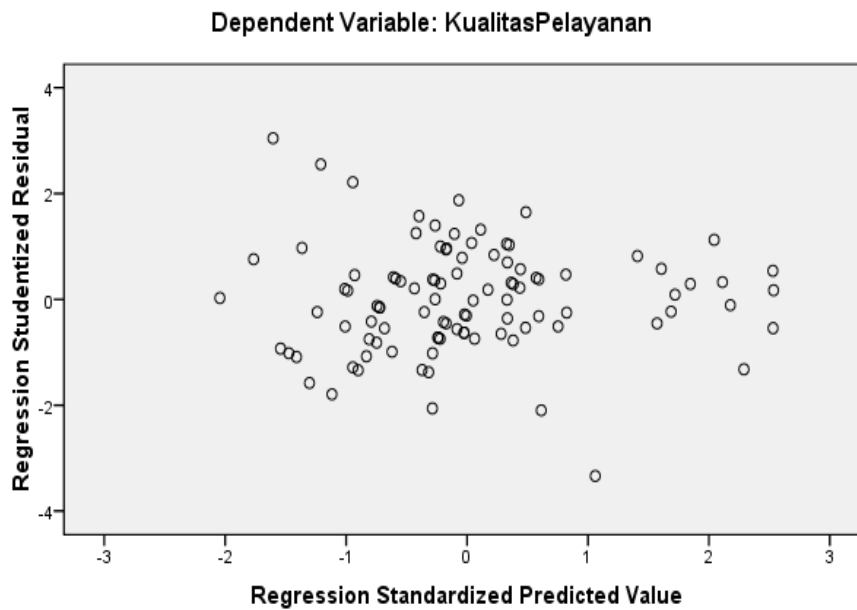
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.499	3.215		2.954	.004					
DisiplinKerja	.222	.086	.196	2.593	.011	.499	.256	.170	.748	1.338
KompetensiPegawai	.449	.063	.548	7.134	.000	.715	.589	.467	.726	1.377
FasilitasKantor	.305	.131	.185	2.325	.022	.541	.231	.152	.679	1.474

a. Dependent Variable:
KualitasPelayanan

3. UJI HETEROSKEDASITAS

a. Grafik Scatter Plot

Scatterplot



b. Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.969	2.055		2.904	.005
	DisiplinKerja	.051	.053	.109	.951	.344
	KompetensiPegawai	-.077	.040	-.221	-1.909	.059
	FasilitasKantor	-.025	.082	-.036	-.300	.765

a. Dependent Variable: Abres

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN MIRIT**

Jl. Mirit No. 111 Telp.(0287) 5528005 Kode Pos 54395

SURAT KETERANGAN

Nomor : 420/591

Yang bertanda tangan di bawah ini Camat Mirit Kabupaten Kebumen, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nartika Puspita Febriarti
 NIM : 7101410074
 Jurusan : Pendidikan Ekonomi
 Konsentrasi : Pendidikan Adm. Perkantoran, S1
 Fakultas : Ekonomi Unnes
 Semester : IX

telah melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Mirit pada bulan Oktober 2014 dengan judul "Pengaruh Displin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Bagian Staf Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Mirit, Nopember 2014



AKHMAH NGAISOM, S.Sos

PEMBINA

NIP : 1965103119860310004