



**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI
PEGAWAI DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN
SE-KECAMATAN GUNUNGPATI**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

MOCHAMAD ANDI SEPTIONO

7101413344

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke panitia ujian skripsi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 27 September 2017

Mengetahui,

Pembimbing I



Nina Oktarina, S. Pd, M. Pd.
NIP 197810072003122002

Pembimbing II



Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.
NIP 197610222008121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ade Rustiana
NIP 196801021992031002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 3 Oktober 2017

Penguji I



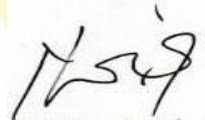
Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd.
NIP 198010142005011001

Penguji II



Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.
NIP 197610222008121002

Penguji III



Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.
NIP 197810072003122002

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Wahyono, M. M.
NIP 195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mochamad Andi Septiono

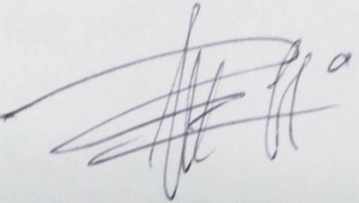
NIM : 7101413344

Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 11 September 1995

Alamat : Jalan Wijayakusuma I Cilacap

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 teman orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

UNNI
UNIVERSITAS NEGERI S

Semarang, 04 Oktober 2017

Moch. Andi Septiono
NIM. 7101413344

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Dialah yang menjadikan bumi
untuk kamu yang mudah dijelajahi,
maka jelajahi lah di segala
penjurunya dan makanlah sebagian
dari rezeqi-Nya. Dan hanya
kepada-Nya-lah kamu (kembali)
setelah dibangkitkan”.

(Al-Mulk : 15)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak Munir dan Ibu Musliah selaku kedua orang tua saya atas doa dan kasih sayang serta dukungannya selama ini
2. Kakak saya Wahyu Aji Yulianto
3. Almamaterku

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayahNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada teladan terbaik Rasulullah SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikuti beliau hingga hari akhir.

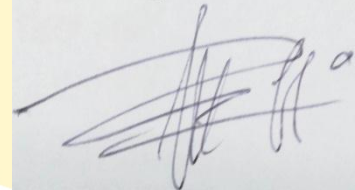
Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi Strata Satu untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Terelesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, sudah sepatutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Wahyono, M. M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
4. Nina Oktarina, S.Pd, M.Pd., Dosen Pembimbing I yang dengan kesabaran telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D., Dosen Pembimbing II yang dengan kesabaran telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, magfiroh dan karunia-Nya atas kebaikan yang telah diberikan dan membalasnya dengan sebaik-baik balasan. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangsih kepada dunia pendidikan dan memberikan manfaat kita semua.

Semarang, 04 Oktober 2017



Moch. Andi Septiono
NIM. 7101413344

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Septiono, Mochamad Andi. 2017. “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd. II. Fahrur rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D.

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 layanan 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 Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. Berdasarkan hasil observasi awal, ada indikator bahwa kualitas pelayanan di kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati belum optimal. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung kelurahan se-kecamatan Gunungpati tahun 2017 yaitu sebanyak 10.737 jiwa, kemudian diambil sampel berjumlah 116 pengunjung yang didapat dari rumus *iterasi*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *IBM SPSS 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 10,304 + 0,267 X_1 + 0,280 X_2 + 0,297 X_3$. Secara parsial (Uji t) variabel disiplin kerja diperoleh signifikansi 0,014, sehingga H1 dinyatakan diterima. Variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000, sehingga H2 dinyatakan diterima dan variabel fasilitas kantor diperoleh signifikansi 0,004, 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 0,351 atau 35,1%.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. Saran dari penelitian ini adalah Pihak instansi kelurahan hendaknya mengadakan pelatihan komputer kepada pegawai yang belum bisa. Hendaknya perlu dilakukan pengawasan oleh pimpinan agar pegawai lebih optimal dalam melayani pengunjung. Hendaknya pihak kantor kelurahan melengkapi fasilitas sosial yang memadai seperti nomor antrian pengunjung, tempat ibadah, dan ruang tunggu pengunjung.

ABSTRACT

Septiono, Mochamad Andi. 2017. "The Effect of Working Discipline, Worker's Competency and Office Facility towards Service Quality of Urban Village Office in the Gunungpati Sub-district". Undergraduate thesis. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Supervisor I Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd. Supervisor II. Fahrur rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D.

Keywords : Discipline, Competency, facility, Service Quality

The quality of a service in the organization is a reflection from the employee's behaviour to their customers. Once the maintenance of this quality is going well, it will give positive contribution on citizen's loyalty and satisfaction level. The quality itself affected by several factors such as working discipline, worker's competency and office facility. Based on intial observation, there was an indication that service quality in Gunungpati sub-district is not optimal. The aim of this study is to determine the presence of worker's discipline, worker's competency and office facilities towards service quality of government office in Gunungpati sub district.

Population in this study was whole citizens who have visited Gunungpati sub-district office, that is 10.737 people, and then 116 people were analyzed as sample using iteration method. The data collection method used questionnaire, interview and documentation. Data analysis technique used descriptive analysis percentage, classical assumption and multiple linear regression analysis using IBM SPSS 21.

The result showed from multiple linear regression come the equation of $Y = 10,304 + 0,267 X_1 + 0,280 X_2 + 0,297 X_3$. Partially (T-test), working discipline shows 0,014 significance which means H1 accepted. While worker's competency shows 0,000 significance that means H2 accepted and H3 also accepted with office facility variable showed 0,004 significance. Using F-test for H4 showed 0,000 significance, so that H4 received simultaneous determination coefficient (R²) between working discipline, employee competence and office facility to service quality equal to 0,351 or 35,1%.

Finally, it can be concluded that there are correlations among working discipline, employee competence and office facility towards service quality in the Gunungpati sub-district area. It is suggested to Government should provide necessary training for employees in the urban village office. Supervision from the top leaders also necessary to optimize the service quality. Social facility for all citizens who visit the office also should be well equipped, for instance queue numbers, prayer room and decent waiting room.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	vv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Cakupan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Orisinalitas Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian kualitas pelayanan	12
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Disiplin.....	14
2.2.1 Pengertian Disiplin	14
2.2.2 Indikator – Indikator Kedisiplinan	15
2.2.3 Jenis-Jenis Disiplin.....	15
2.3 Konsep Dasar Kompetensi Pegawai	16
2.3.1 Pengertian Kompetensi.....	16
2.3.2 Dimensi Kompetensi Pegawai.....	17
2.3.3 Faktor Pengaruh Kompetensi	17

2.4 Fasilitas Kantor	18
2.4.1 Pengertian Fasilitas Kerja	18
2.4.2 Indikator Fasilitas	18
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	22
2.7 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.2.1 Sumber Data Primer	27
3.2.2 Sumber Data Sekunder	28
3.3 Populasi, dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Variabel Penelitian	31
3.4.1 Variabel Bebas (X)	32
3.4.1.1 Disiplin Kerja (X ₁).....	32
3.4.1.2 Kompetensi Pegawai (X ₂).....	32
3.4.1.3 Fasilitas Kantor (X ₃).....	33
3.4.2 Variabel Terikat (Y)	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1 Angket	34
3.5.2 Wawancara	35
3.5.3 Dokumentasi.....	35
3.6 Analisis Uji Coba Instrumen.....	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Metode Analisis Data	39
3.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	40

3.7.2 Uji Hipotesis	40
3.7.2.1 Uji Simultan (Uji F).....	40
3.7.2.2 Uji Parsial (Uji t).....	41
3.7.2.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	41
3.7.2.4 Koefisien Determinasi Parsial.....	42
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	42
3.7.3.2 Uji Multikolonieritas.....	42
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.7.4 Analisis Deskriptif.....	43
3.7.4.1 Analisis Deskriptif Persentase.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Analisis Regresi Berganda.....	28
4.1.2 Uji Hipotesis	49
4.1.2.1 Uji Simultan (Uji F).....	49
4.1.2.2 Uji Parsial (Uji t).....	50
4.1.2.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	52
4.1.2.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	53
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	54
4.1.3.1 Uji Normalitas.....	54
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas.....	56
4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	57
4.1.4 Analisis Deskriptif Persentase	59

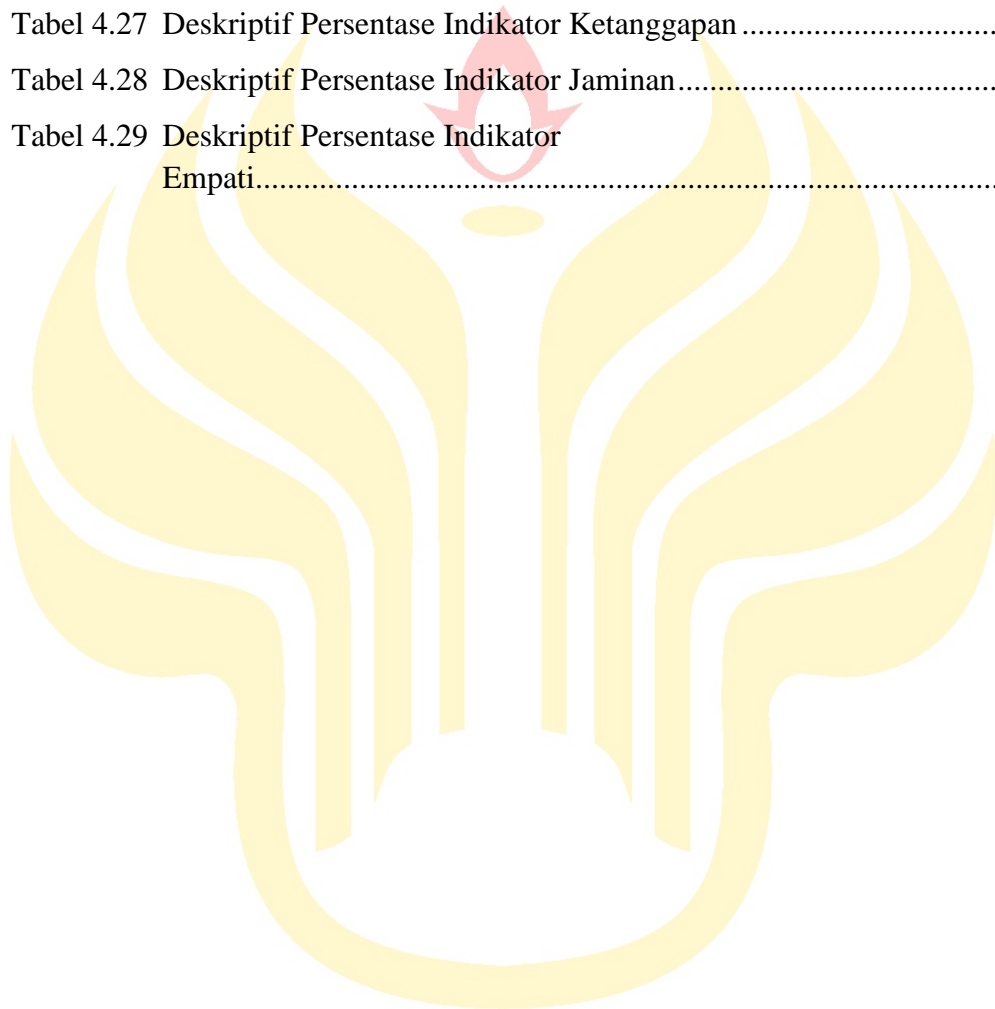
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X ₁).....	60
4.1.4.2 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X ₂).....	64
4.1.4.3 Analisis Deskriptif Persentase Fasilitas Kantor.....	70
4.1.4.4 Analisis Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan.....	75
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas	80
4.2.2 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap terhadap kualitas pelayanan ..	82
4.2.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan....	83
4.2.4 Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1. Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Sampel/Responden Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Coba Validitas Instrumen.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
Tabel 3.4 Kriteria Deskriptif Persentase	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Regresi Berganda.....	28
Tabel 4.2 Hasil Uji Simultan.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Parsial	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Disiplin	60
Tabel 4.10 Deskriptif Persentase Indikator Ketepatan Waktu.....	61
Tabel 4.11 Deskriptif Persentase Indikator Tanggung Jawab.....	62
Tabel 4.12 Deskriptif Persentase Indikator Ketaatan Terhadap Aturan Kantor .	63
Tabel 4.13 Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai	64
Tabel 4.14 Deskriptif Persentase Indikator Pengetahuan.....	65
Tabel 4.15 Deskriptif Persentase Indikator Pemahaman.....	66
Tabel 4.16 Deskriptif Persentase Indikator Kemampuan.....	67
Tabel 4.17 Deskriptif Persentase Indikator Nilai	68
Tabel 4.18 Deskriptif Persentase Indikator Sikap.....	69
Tabel 4.19 Deskriptif Persentase Indikator Minat.....	70
Tabel 4.20 Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Kantor.....	71
Tabel 4.21 Deskriptif Presentase Indikator Fasilitas Alat Kantor.....	72
Tabel 4.22 Diskriptif presentase Indikator Fasilitas Perlengkapan Kerja.....	73
Tabel 4.23 Diskriptif Presentase Indikator Fasilitas Sosial.....	74

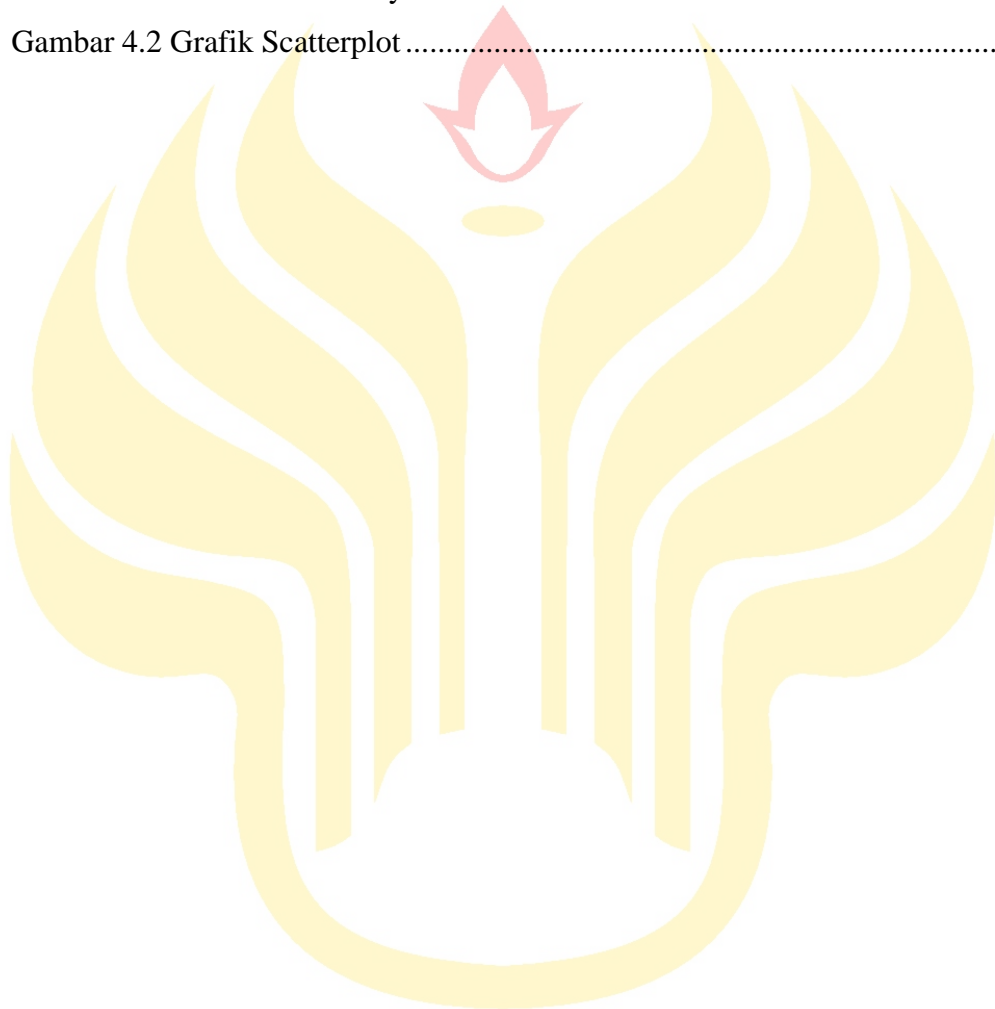
Tabel 4.24 Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4.25 Deskriptif Persentase Indikator Berwujud	76
Tabel 4.26 Deskriptif Persentase Indikator Keandalan	77
Tabel 4.27 Deskriptif Persentase Indikator Ketanggapan	78
Tabel 4.28 Deskriptif Persentase Indikator Jaminan	79
Tabel 4.29 Deskriptif Persentase Indikator Empati	79



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4.1 Grafik Probability Plot	56
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	58



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	95
LAMPIRAN 1 Surat Ijin Observasi	96
LAMPIRAN 2 Hasil Wawancara.....	97
LAMPIRAN 3 Kisi-kisi Uji Coba Instrumen.....	106
LAMPIRAN 4 Angket Uji Coba Instrumen	110
LAMPIRAN 5 Uji Coba Instrumen Penelitian	111
LAMPIRAN 6 Daftar Nama Responden Uji Coba Instrumen	115
LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Uji Coba Disiplin Kerja	117
LAMPIRAN 8 Tabulasi Data Uji Coba Kompetensi Pegawai	118
LAMPIRAN 9 Tabulasi Data Uji Coba Fasilitas Kantor	119
LAMPIRAN 10 Tabulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan	120
LAMPIRAN 11 Validitas Uji Coba Disiplin Kerja	121
LAMPIRAN 12 Validitas Uji Coba Kompetensi Pegawai	123
LAMPIRAN 13 Validitas Uji Coba Fasilitas Kantor	126
LAMPIRAN 14 Reliabilitas Uji Coba Disiplin Kerja	127
LAMPIRAN 15 Reliabilitas Uji Coba Kompetensi Pegawai	128
LAMPIRAN 16 Reliabilitas Uji Coba Fasilitas Kantor.....	129
LAMPIRAN 17 Reliabilitas Uji Coba Kualitas Pelayanan	130
LAMPIRAN 18 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	131
LAMPIRAN 19 Surat Ijin Penelitian.....	133
LAMPIRAN 20 Kisi-Kisi Angket Penelitian	134
LAMPIRAN 21 Kuesioner Penelitian	137
LAMPIRAN 22 Angket Penelitian	138
LAMPIRAN 23 Daftar Nama Reponden Penelitian.....	142
LAMPIRAN 24 Kuesioner Penelitian	149
LAMPIRAN 25 Tabulasi Data Penelitian Disiplin Kerja.....	150
LAMPIRAN 26 Tabulasi Data Penelitian Kompetensi Pegawai.....	154
LAMPIRAN 27 Tabulasi Data Penelitian Fasilitas Kantor	160
LAMPIRAN 28 Tabulasi Data Penelitian Kualitas Pelayanan.....	164

LAMPIRAN 29 Deskriptif Presentase Variabel Disiplin Kerja	168
LAMPIRAN 30 Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai	172
LAMPIRAN 31 Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Kantor.....	178
LAMPIRAN 32 Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan	182
LAMPIRAN 33 Data Regresi	188
LAMPIRAN 34 Uji Normalitas	192
LAMPIRAN 35 Uji Multikolinieritas.....	193
LAMPIRAN 36 Analisis Regresi Linier Berganda	194
LAMPIRAN 37 Uji Hipotesis.....	195
LAMPIRAN 38 Uji Koefisien Determinasi.....	196
LAMPIRAN 39 Daftar Kelurahan	196
LAMPIRAN 40 Dokumentasi	196



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimanapun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era modern ini, pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan. 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. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa, “kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan

dimana pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah kota Semarang selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat melakukan perbaikan mutu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah khususnya yang ada pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. Kantor Kelurahan di Gunungpati merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di kantor tersebut. Penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Layanan administrasi kependudukan di Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat pindah, surat datang, perubahan alamat dan lain-lain, sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang, meliputi kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, nikah, pengantar izin usaha, permohonan pengantar jamkesda, dan status kewarganegaraan. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan mengenai administrasi kependudukan, mengingat tujuan utama dari penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, adanya kepastian hukum tentang suatu

peristiwa, kejelasan bukti diri dan status kependudukan seseorang, terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial serta tersedianya informasi atau data kependudukan yang lengkap cakupannya, dan akurat serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk khususnya penduduk yang ada di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati, maka diharapkan pihak instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Peneliti melakukan observasi pada 5 kelurahan yang ada di kecamatan Gunungpati yaitu, Sekaran, Patemon, Gunungpati, Pakintelan, dan Mangunsari.

Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada salah satu pengunjung di Kantor Kelurahan Pakintelan, pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan, karena membutuhkan waktu yang lama. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh pengunjung Kantor Kelurahan Pakintelan yang bernama Mujitu pada tanggal 24 Februari 2017 pukul 10:00 WIB, di ruang tunggu pelayanan, yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan, karena membutuhkan waktu yang lama.

Kualitas pelayanan juga diindikasikan oleh disiplin kerja. Disiplin sangat diperlukan oleh individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Kedisiplinan pegawai diperlukan dalam setiap aktivitas kerja agar pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada suatu organisasi atau instansi.

Disiplin pegawai yang tinggi akan mampu mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya semakin tinggi disiplin kerja maka hasil kualitas pelayanan akan semakin baik pula. sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan.

Hasil pengamatan yang dilakukan dengan melihat langsung keadaan di instansi, proses pelayanan di Kantor Kelurahan Patemon, masih ditemukan adanya pegawai yang bernama Supriyanto yang mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ketika dilakukan pengamatan di Kelurahan Patemon pada jam-jam kerja yang seharusnya untuk bekerja menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, ada kecenderungan dipakai untuk mengobrol dengan teman sekerjanya dan ada pula salah satu pegawai yang bernama Khosim yang memanfaatkan waktu kerja untuk main game di komputer. Ketika dilakukan pengamatan di Kelurahan Mangunsari ada pegawai yang berangkat tepat waktu dan ada pegawai bernama Muntari yang berangkat terlambat, bahkan melebihi pukul 07.00 WIB, padahal jam kerja seharusnya dimulai pukul 07.00 WIB.

Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan dan kedisiplinan pegawai harus diperhatikan karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Apabila pegawai datang terlambat, maka pelayanan yang di berikan tidak akan sesuai

dengan yang diinginkan masyarakat. 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 kelurahan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, “kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Observasi yang dilakukan peneliti di Kelurahan Sekaran, masih ditemukan pegawai bernama Warsuki yang belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan karena pegawai tersebut kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain bernama Nur Patoni 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.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kantor. Fasilitas kantor dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan kinerja karyawan. Suatu organisasi ketika menjalankan perintah, baik itu organisasi

pemerintah maupun swasta, ketersediaan fasilitas kantor yang lengkap penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya. .

Menurut Moenir (1987:197), “fasilitas merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Fasilitas yang baik serta lengkap dapat menjadikan karyawan lebih cepat tanggap dalam bekerja dan pelayanan yang diberikanpun akan lebih maksimal. Fasilitas kerja sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan pelayanan perlu disediakan pada tingkat memadai.

Hardiyansyah (2011:99) menyatakan bahwa, “analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana”. Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pegawai maupun pelanggan saat proses pelayanan. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu pula sebaliknya apabila fasilitas kantor rendah maka kualitas pelayanan juga buruk.

Berdasarkan pengamatan di kantor kelurahan Sekaran dan Patemon masih dijumpai adanya keterbatasan ruang tunggu pengunjung, selain itu penerangan lampu listrik juga kurang maksimal. Di kelurahan Sekaran, Pakintelan, dan Patemon ada komputer yang masih kurang mendukung untuk menunjang kegiatan kantor. Keterbatasan fasilitas kantor terlihat di kantor kelurahan Sekaran, kurang memadainya fasilitas tempat ibadah bagi

pengunjung dan pegawai serta ketersediaan pendingin ruangan yang kurang merata.

Di kantor kelurahan Pakintelan tidak dilengkapi dengan tempat ibadah dan di kelurahan Sekaran, Patemon, Pakintelan, Mangunsari, dan Gunungpati belum adanya nomor antrian pengunjung. Hal ini di perkuat dengan hasil wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di ruang tunggu kantor kelurahan Patemon dengan Ibu Nur Sya'baniyah selaku pengunjung. Beliau mengatakan: “Di sini saya merasa bingung saat saya masih menunggu antrian sedangkan di ruang tunggu berdesakan dengan pengunjung lain dan saya berdiri untuk menunggu antrian serta kurang dingin, masih minim AC di kantor ini”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan se-kecamatan Gunungpati, untuk itu peneliti mengambil judul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang di identifikasikan untuk mengerucutkan masalah, yaitu :

1. Pelayanan yang belum optimal, terlihat dari keluhan pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan, karena membutuhkan waktu yang lama
2. Masih kurangnya kemampuan pegawai. Ada beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri
3. Kurang lengkapnya fasilitas kantor. Seperti masih dijumpai adanya keterbatasan ruang tunggu pengunjung, belum adanya nomor antrian pengunjung, dan masih di jumpai komputer yang kurang mendukung untuk menunjang kegiatan kantor

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati ?
2. Apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati ?

3. Apakah ada pengaruh antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati ?
4. Apakah ada pengaruh antara disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas Kantor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat dan sebagai bahan refleksi bagi peneliti untuk menjadikan karya tulis ini sebagai kajian dan pembelajaran pada pelayanan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Negeri Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu, dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada masyarakat.

b. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam menambah pengetahuan dan wawasan berpikir yang ilmiah tentang pengaruh disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan tentang pengaruh disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada judul penelitian, objek penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti mengkaji kebenaran pengaruh disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan



2.1.1 Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas adalah standar yang harus dicapai seseorang, kelompok, lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Disini kualitas berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk barang dan jasa atau pelayanan. Sinambela (2010:6) menyatakan bahwa, “Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”.

Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Kemudian Roth dalam Istianto (2011:106) menyatakan bahwa, “pelayanan publik 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”. Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik dengan

cara memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik yang bersifat laten.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau lembaga. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut. Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:42) dimensi kualitas pelayanan ada lima, yaitu :

(1) Tangibles. Appearance of physical, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its costumers.

Masing - masing dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki indikator.

Berikut mengenai deskripsi lima indikator kualitas layanan : untuk indikator

Tangible (Berwujud), terdiri atas indikator : penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Untuk indikator *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam

menggunakan alat bantu dalam pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Untuk indikator *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk indikator *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kapasitas biaya dalam pelayanan. Untuk indikator *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator : mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2 Disiplin

2.2.1 Pengertian Disiplin

Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Watkins, dkk dalam Moenir (2001:94) menyatakan bahwa, “disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk

dan taat pada aturan organisasi”. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Disiplin dalam bekerja harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin kerja dari pegawai yang baik, maka sulit sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Sedangkan Davis dalam Mangkunegara (2009:129) menyatakan bahwa, “disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”. Kesimpulan yang dapat ditarik dari teori-teori di atas yaitu disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.

2.2.2 Indikator – Indikator Kedisiplinan

Menurut Moenir (2001:94-95), “indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi adalah : 1.Ketaatan terhadap aturan, 2.Ketepatan waktu, 3.Tanggung jawab”.

2.2.3 Jenis-Jenis Disiplin

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas - tugas yang diberikan kepadanya dan mendorong seseorang untuk senantiasa berperilaku sesuai dengan peraturan yang ada. Pentingnya disiplin kerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan menunjang kualitas pelayanan yang baik. Mangkunegara (2009:129) menyatakan bahwa, “ada 2 macam bentuk disiplin kerja disiplin preventif dan disiplin korektif”.

Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan serta tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Disiplin Korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui 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 serta tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

2.3 Konsep Dasar Kompetensi Pegawai

2.3.1 Pengertian Kompetensi

Training Agency dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, “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. Wibowo (2014:271) menyatakan bahwa, “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas

keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Gordon dalam Sudarmanto (2009:47) menyatakan bahwa, “beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi, yaitu pengetahuan, pemahaman, skill, nilai, sikap, dan ketertarikan”. Jadi, terdapat lima komponen-komponen kompetensi, yaitu : motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. 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

Kompetensi pegawai sangat diperlukan oleh seseorang pegawai yang sedang melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkan suatu instansi atau perusahaan. Boulter, dkk dalam Sutrisno (2009:221) menyatakan bahwa, “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Gordon dalam Sutrisno (2009:223) menyatakan bahwa, “ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu : pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat”.

2.3.3 Faktor Pengaruh Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Zwell dalam Wibowo (2007:126) menyatakan bahwa, “terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu :

keyakinan, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi”.

2.4 Fasilitas Kantor

2.4.1 Pengertian Fasilitas Kerja

Fasilitas merupakan segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:389), “fasilitas adalah sarana melancarkan pelaksanaan fungsi”. Moenir (1987:197) menyatakan bahwa, “fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaraan pekerjaan”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan aktifitas kantor.

2.4.2 Indikator Fasilitas

Fasilitas suatu instansi atau perusahaan sangat dibutuhkan dalam menunjang pegawai melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Dengan adanya fasilitas yang memadai akan meningkatkan kualitas kerja pegawai secara efektif dan efisien. Menurut Moenir (1987:198-200), “fasilitas di atas dapat dibagi menjadi tiga golongan besar, yaitu : (1) Fasilitas Alat Kerja; (2) Fasilitas Perlengkapan Kerja; dan (3) Fasilitas Sosial”.

Fasilitas Alat Kerja yang terbagi atas dua jenis : alat kerja manajemen dan alat kerja operasional. 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.

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. Alat kerja operasional ini sangat penting dalam menunjang proses produksi suatu instansi atau perusahaan.

Fasilitas perlengkapan kerja merupakan 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, dan conditioning; (g). segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, pecah belah dan lain-lain). Jadi perlengkapan kerja sangat penting sebagai pelancar dan mendukung kelancaran dalam pekerjaan.

Fasilitas sosial 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.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas kerja fisik yaitu segala sesuatu yang berupa alat-alat kerja operasional dan perlengkapan operasional kerja yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil indikator dari variabel fasilitas kantor yaitu fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

2.5 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat latar belakang dan landasan teori, maka disajikan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh beberapa orang baik nasional maupun internasional. Hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Itang (2015)	Pengaruh Disiplin kerja dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama (KUA) Gunung Kencana Kabupaten Lebak Banten	Disiplin kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Disiplin kerja pegawai dan kompetensi kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
2.	Nartika Puspita Febriarti (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	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.
3.	Nurmasit ha, Faiza, dkk, (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo).	Ada pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 63,5 %.

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian
4.	Nina Oktarina (2015)	Pengaruh pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja, sarana kantor dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai Dinas kesehatan Provinsi Jawa Tengah	Ada pengaruh secara simultan antara variabel pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja, sarana kantor dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai Dinas kesehatan Provinsi Jawa Tengah sebesar 66,7%

2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka berfikir merupakan gambaran secara skematis tentang arah penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu diketahui skema penelitian yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam organisasi swasta maupun pemerintah, pelayanan adalah hal yang sangat penting, terutama untuk organisasi pemerintahan, karena berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, dan faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam tugas pelaksanaan tugas pelayanan. Dalam hal ini disiplin kerja merupakan salah satu hal penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Tanpa

disiplin kerja yang baik maka kinerja pegawai akan menurun bahkan akan menjadi buruk hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kedisiplinan adalah usaha pengendalian diri yang dilakukan seseorang untuk menciptakan suatu sikap taat pada peraturan dan mematuhi prosedur kerja serta bertanggung jawab pada pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator kedisiplinan adalah taat kepada peraturan, ketepatan pegawai pada jam kerja, dan tanggung jawab. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kelurahan.

Kemampuan atau ketrampilan yang dimiliki pegawai atau yang sering disebut dengan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap hasil kerjanya. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, “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.

Kemudian faktor yang lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah fasilitas kerja. Aktivitas pegawai di suatu organisasi memerlukan fasilitas yang mendukung pekerjaannya agar aktivitas organisasi berjalan sesuai tujuan organisasi. Tanpa fasilitas kerja yang baik dan memadai organisasi tidak akan berjalan dengan lancar.

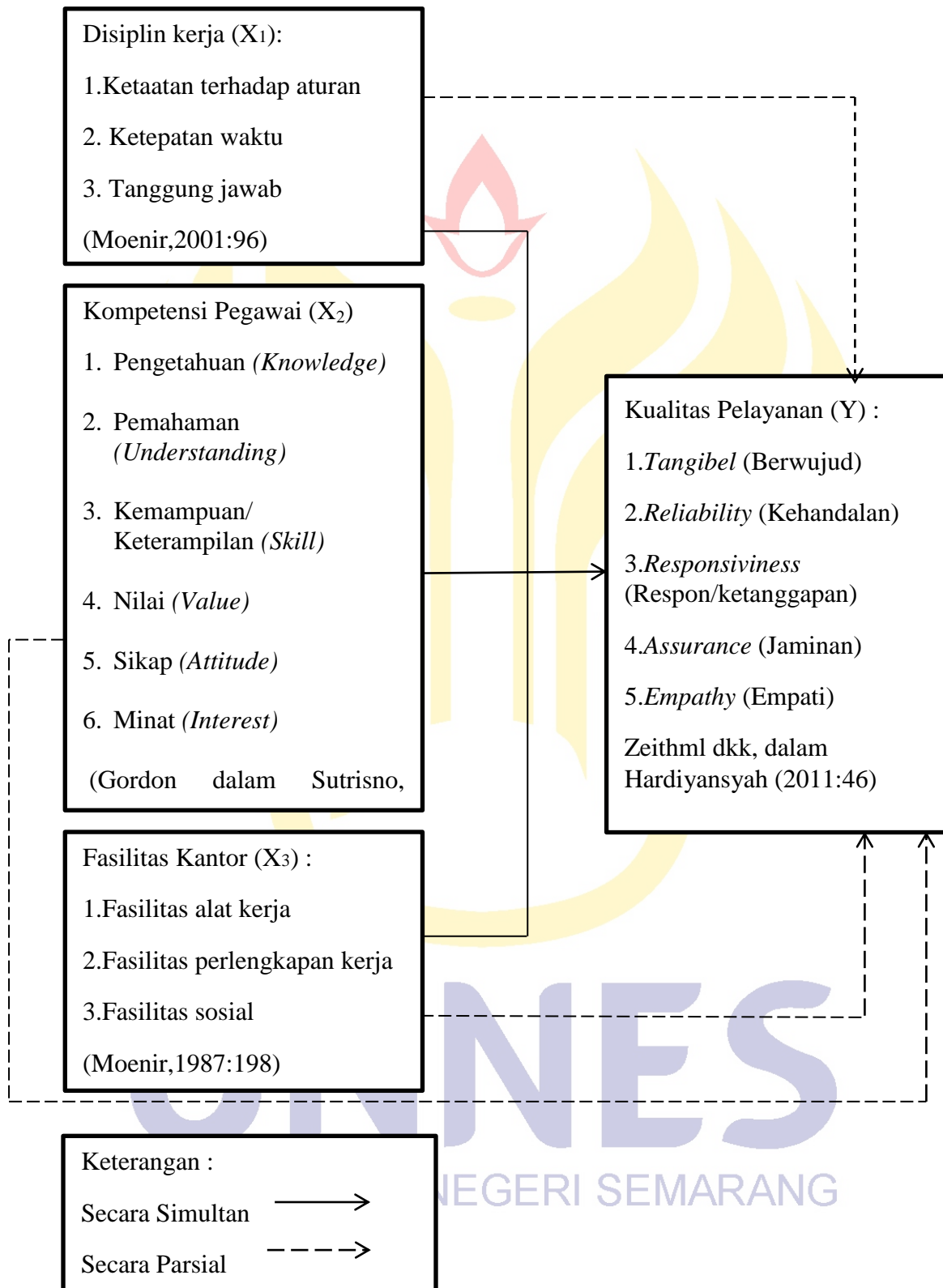
Karena dengan adanya fasilitas kerja maka karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik dan lancar. Moenir (1987:197) menyatakan bahwa,

“fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan aktifitas kantor.

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. Dengan demikian fasilitas kantor membantu pegawai untuk mempermudah aktivitas dan memberikan kenyamanan pada pegawai agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan baik. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator fasilitas adalah fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat di dikemukakan melalui gambar berikut:



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.7 Hipotesis

Sugiyono (2010:96) menyatakan bahwa, “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya”. Suharsimi (2006:71) menyatakan bahwa, “hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Disiplin Kerja Pegawai, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.

BAB V

PENUTUP

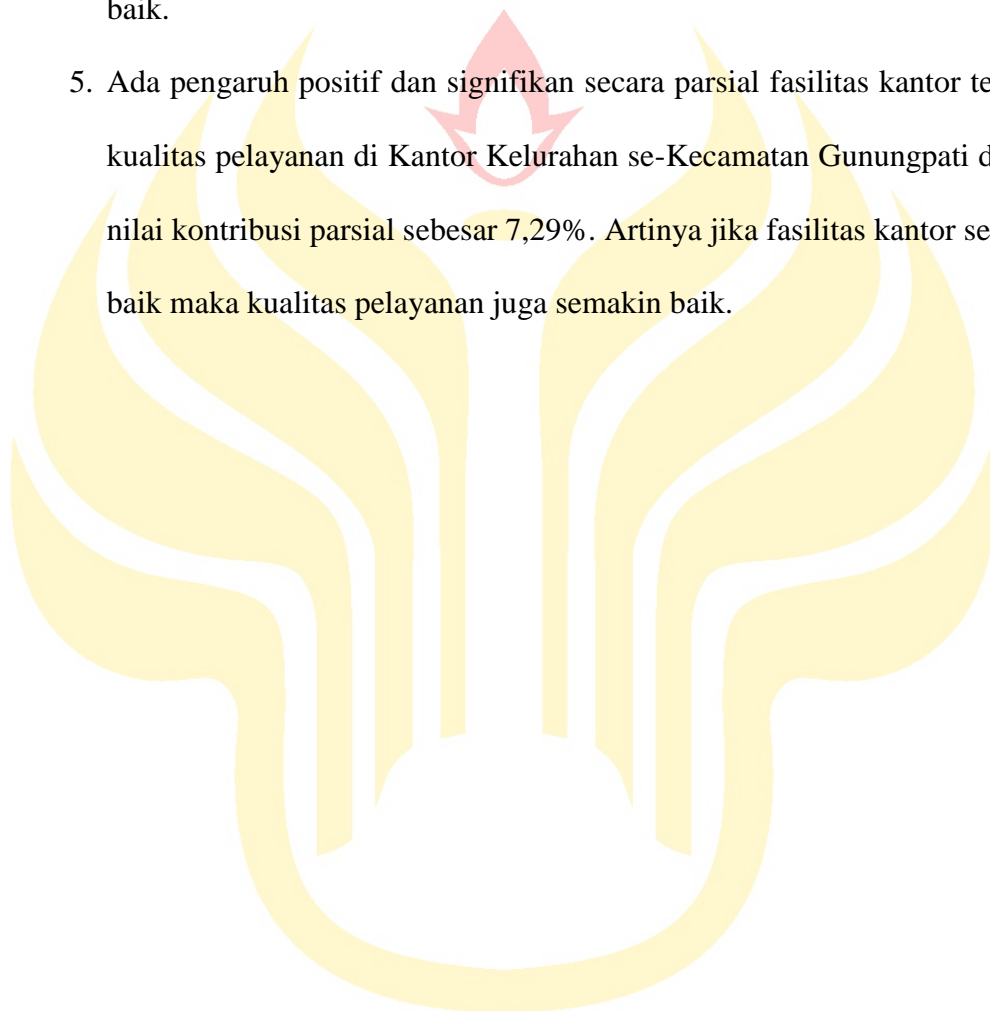
5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat diambil beberapa simpulan antara lain:

1. Kondisi disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor di kelurahan se-kecamatan Gunungpati termasuk dalam kategori baik dengan deskriptif persentase skor disiplin kerja pegawai sebesar 77,68%, deskriptif persentase skor kompetensi pegawai sebesar 70,04%, dan deskriptif persentase skor fasilitas kantor sebesar 73,37%.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati sebesar 35,1%. Artinya semakin baik disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor, maka semakin baik kualitas pelayanan.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati dengan nilai kontribusi parsial sebesar 5,29%. Artinya jika disiplin kerja pegawai semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan

Gunungpati dengan nilai kontribusi parsial sebesar 10,96%. Artinya jika kompetensi pegawai semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.

5. Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati dengan nilai kontribusi parsial sebesar 7,29%. Artinya jika fasilitas kantor semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.



UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

5.2 Saran

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

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kompetensi pegawai tentang pengetahuan dan kemampuan, diketahui bahwa masih ada pegawai yang belum dapat mengoperasikan alat kerja seperti komputer dengan baik. Oleh karena itu disarankan pihak kantor kelurahan mengadakan pelatihan komputer kepada pegawai yang belum bisa atau belum lancar mengoperasikan komputer untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kompetensi pegawai tentang nilai, oleh karena itu disarankan perlu dilakukan pengawasan secara langsung oleh pimpinan melalui pemantauan kerja pegawai agar pegawai lebih optimal dalam melayani pengunjung.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel fasilitas kantor tentang fasilitas sosial, diketahui bahwa fasilitas sosial dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi seperti penggunaan nomor antrian pengunjung, tempat ibadah untuk pengunjung dan ruang tunggu pengunjung. Oleh karena itu disarankan pihak kantor kelurahan melengkapi fasilitas sosial yang memadai seperti nomor antrian pengunjung, tempat Ibadah, dan ruang tunggu pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia.
- Faiza, Nurmasitha. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)". Dalam *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*. Volume 3, No.1 Semarang: UNNES
- Febriarti, Nartika dan Pramusinto, Hengky. 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". Dalam *Jurnal Economic Education Analysis Journal*. Volume 4, No.1 Semarang: UNNES.
- Ghozali, imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Itang. 2015. Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten. *Journal of Management and Sustainability*; Vol. 5, No. 3; 2015 ISSN 1925-4725 E-ISSN 1925-4733 Published by Canadian Center of Science and Education. Lecturer of IAIN Sultan Maulana Hasanuddin, Serang, Banten, Indonesia.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi Aksara, Cet. 5, Jakarta..
- Oktarina, Nina. 2015. "Pengaruh Pelaksanaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja, Sarana Kantor Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas

Kesehatan Provinsi Jawa Tengah". Dalam *Jurnal Economic Education Analysis Journal*. Volume 4, No.1 Semarang: UNNES.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Somantri, Ating dan Muhidin, Sambas Ali. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian (Penelitian Bisnis & Pendidikan)*. Semarang: Unnes Press.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.