

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN  
FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR KECAMATAN CIMAHI TENGAH**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menempuh Ujian Akhir Program Strata  
Satu Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri

Oleh:

**SYIFA NURBANI GM**

**381861019**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STAN – INDONESIA MANDIRI**

**BANDUNG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN  
FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR KECAMATAN CIMAHU TENGAH**

Oleh:

SYIFA NURBANI GM  
381861019

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi persyaratan  
mencapai gelar

SARJANA EKONOMI

Pada

PROGRAM STUDI MANAJEMEN STIE STAN-INDONESIA MANDIRI

Bandung, Januari 2021

Disahkan Oleh

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,

Evan Jaelani, S.T., M.M.  
NIDN. 0420058401

Dede Suryana, Ir., M. Si  
NIDN. 0422126401

Mengetahui,  
Wakil Ketua Bidang Akademik

Patah Herwanto, S.T., M.Kom.  
NIDN. 0027107501

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

### PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN CIMAH TENGGAH

Oleh:

SYIFA NURBANI GM  
381861019

Telah melakukan sidang tugas akhir pada hari, Kamis tanggal, 28 Januari 2021 dan telah melakukan revisi sesuai dengan masukan pada saat sidang tugas akhir.

Bandung, 28 Januari 2021

Menyetujui,

No	Nama	Keterangan	Tanda Tangan
1	Dede Suryana, Ir., M. Si	Pembimbing	
2	Dr. Nur Hayati,S.E.,M.Si	Penguji 1	
3	Evan Jaelani,S.T.,M.M	Penguji 2	

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- 1) Naskah Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN – Indonesia Mandiri maupun di perguruan tinggi lainnya.
- 2) Skripsi ini murni merupakan karya tulis penelitian saya sendiri dan tidak menjiplak karya dari pihak lain. Dalam penyusunannya terdapat bantuan dan arahan dari pihak lain maka telah saya sebutkan identitasnya di dalam lembar kata pengantar.
- 3) Seandainya ada karya pihak lain yang ternyata memiliki kemiripan dengan karya saya ini, maka hal ini adalah di luar pengetahuan saya dan terjadi tanpa kesengajaan dari pihak saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti adanya kebohongan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN – Indonesia Mandiri.

Bandung, 28 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan,

Syifa Nurbani Gm  
381861011

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Sampel dari penelitian ini yaitu pengunjung Kantor Kecamatan Cimahi Tengah yang berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode angket atau kuesioner, dengan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode kuantitatif dalam penelitian meliputi uji validitas, reliabilitas, pengujian hipotesis meliputi uji t, uji f dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemudian hasil penelitian variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan hasil penelitian variabel Fasilitas Kantor berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemudian variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Penjelasan lebih lanjut mengenai hasil penelitian, implikasi dan saran mengenai penelitian dapat dilihat pada penelitian ini.

**Kata kunci:** *disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor, kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.*

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to examine and determine whether there is an influence of work discipline variables, employee competence, and office facilities on service quality in the Cimahi Tengah District Office, Cimahi City. The sample of this study were 100 visitors to the Cimahi Tengah District Office. The data collection method used is a questionnaire method, with a quantitative research design using descriptive research methods and verification. Quantitative methods in research include validity, reliability, hypothesis testing including t test, f test and determination coefficient (R<sup>2</sup>). The power analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results showed that the Work Discipline variable had a positive and significant effect on service quality, then the results of the research on Employee Competence variables had a positive and significant effect on service quality, and the results of the research on Office Facilities variables had a significant effect on service quality, then the Work Discipline, Employee Competence and Facilities variables. The office has a simultaneous effect on the quality of service in the Cimahi Tengah District Office. Further explanation regarding the research results, implications and suggestions regarding the research can be seen in this study.*

**Keywords:** *work discipline, employee competence, office facilities, service quality, Central Cimahi District Office.*

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga dan sahabatnya serta seluruh umat muslim di seluruh dunia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN - Indonesia Mandiri Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena segala keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Akan tetapi, penulis berusaha untuk menyajikan skripsi ini sebaik mungkin untuk kepentingan banyak pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima untuk perbaikan skripsi ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan secara materi maupun bantuan secara dukungan moril. Maka atas bantuan tersebut, dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis untuk menyampaikan banyak-banyak ucapan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Dede Suryana, Ir., M. Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan ilmu yang sangat berharga serta memberikan banyak petunjuk dan nasehat yang sangat berkontribusi bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
- 2) Bapak Dr. Chairuddin, Ir., M.M., M.T., selaku ketua STMIK dan STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
- 3) Bapak Ferdiansyah Ritonga, S.E., M.Ak., selaku Ketua Yayasan Pendidikan Indonesia Mandiri Bandung.
- 4) Bapak Patah Herwanto, S.T., M.Kom., selaku Wakil Ketua 1 Bidang Akademik.
- 5) Bapak Evan Jaelani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
- 6) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang tidak terbatas selama penulis menempuh pendidikan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
- 7) Kepala dan seluruh Staf Administrasi, BAAK, BAUKEE, Perpustakaan dan Karyawan STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.

- 8) Seluruh karyawan dan pengunjung Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, terimakasih atas dukungan dan bantuan informasi serta data-data yang diperlukan oleh penulis.
- 9) Kepada Ibunda Hana Tiara, yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik secara moril selama proses penyusunan skripsi ini.
- 10) Saudara-saudara kandung penulis, Fajar , Khalura dan Ginurul yang selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis.
- 11) Teman-teman seperjuangan satu dosen pembimbing, Risma Amalia, Windy Rama . Terimakasih atas tukar pikiran dan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
- 12) Sahabat terbaik Rere dan Sonny, terimakasih telah menemani, mendukung serta tempat berbagi cerita selama 3 tahun ini.
- 13) Salah satu teman terbaik , Mukhammad Iqbal Gemilang\_Terima kasih telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 14) Teman-teman kelas Manajemen Karyawan B 2018-2019 atas waktu dan kebersamaan selama proses perkuliahan.
- 15) Sigiet Dwi Haryono, yang senantiasa mau direpotkan, mendengarkan keluh kesah, menemani dan memberi semangat penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
- 16) Teman-teman perkuliahan,Gina,Ayu,Luckytawati, Andhini, Salma, Levina, Anisa, Risma, Linda,Irma. Terima kasih atas semua perhatian dan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 17) Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis dengan segenap hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat. Semoga semua amal baik yang telah diberikan akan menjadi pahala dan mendapat balasan berlipat dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin. Besar harapan penulis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 28 Januari 2021

Penulis,

Syifa Nurbani GM  
381861011

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.1. Kegunaan Teoritis .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2. Kegunaan Praktis .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>

2.1.1. Pengertian Jasa.....	11
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik .....	14
2.1.4. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan .....	16
2.2. Disiplin Kerja .....	20
2.2.1. Pengertian Disiplin .....	20
2.2.2. Jenis – jenis Disiplin .....	21
2.2.3. Aspek – aspek Disiplin Kerja .....	23
2.2.4. Tujuan Disiplin Kerja.....	25
2.2.5. Prinsip – prinsip disiplin .....	26
2.2.6. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Disiplin Kerja .	29
2.2.7. Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja .....	33
2.2.8. Indikator Kedisiplinan .....	34
2.3. Kompetensi Pegawai.....	35
2.3.1. Pengertian Kompetensi .....	35
2.3.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai .....	37
2.3.3. Dimensi dan Indikator Kopedensi Pegawai .....	39
2.3.4. Pentingnya Kompetensi.....	40
2.3.5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kopedensi Pegawai .....	41
2.4. Fasilitas Kantor.....	44

2.4.1. Pengertian Fasilitas .....	44
2.4.2. Jenis – jenis Fasilitas .....	45
2.5. Penelitian Sebelumnya.....	48
2.6. Kerangka Teoritis .....	53
2.6.1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan .....	53
2.6.2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan....	54
2.6.3. Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan .....	54
2.7. Model Analisis dan Hipotesis .....	56
2.7.1. Model Analisi .....	56
2.7.2. Hipotesis.....	57
<b>BAB III.....</b>	<b>58</b>
<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
3.1 Objek Penelitian .....	58
3.2 Lokasi Penelitian .....	58
3.3 Metode Penelitian.....	59
3.3.1 Unit Analisis .....	59
3.3.2.1 Populasi.....	59
3.3.2 Populasi dan Sampel .....	60
3.3.2.2 Sampel.....	60
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel.....	61

<b>3.3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>62</b>
<b>3.3.5 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>65</b>
<b>3.3.5.1 Jenis Data.....</b>	<b>65</b>
<b>3.3.5.2 Sumber Data .....</b>	<b>66</b>
<b>3.3.6 Operasional Variabel .....</b>	<b>66</b>
<b>3.3.7 Instrumen Pengukuran .....</b>	<b>70</b>
<b>3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....</b>	<b>72</b>
<b>3.3.8.1. Uji Validitas .....</b>	<b>73</b>
<b>3.3.8.2. Uji Reliabilitas .....</b>	<b>74</b>
<b>3.3.9 Teknik Analisa Deskriptif .....</b>	<b>75</b>
<b>3.3.9.1. Profil Responden.....</b>	<b>75</b>
<b>3.3.9.2 Analisis Deskriptif .....</b>	<b>76</b>
<b>3.3.10. Pengujian Korelasi .....</b>	<b>79</b>
<b>3.3.11 Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>79</b>
<b>3.3.11.1 Model Statistik.....</b>	<b>80</b>
<b>3.3.11.2 Uji T (Uji Parsial) .....</b>	<b>81</b>
<b>3.3.11.3 Uji F ( Uji Simultan) .....</b>	<b>82</b>
<b>3.3.11.4 Analisa Koefisien Determinasi .....</b>	<b>83</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>85</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>

<b>4.1. Profil Responden.....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>86</b>
<b>4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>87</b>
<b>4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran .....</b>	<b>88</b>
<b>4.2.1. Uji Validitas .....</b>	<b>88</b>
<b>4.2.2. Uji Reliabilitas .....</b>	<b>92</b>
<b>4.3. Analisis Deskriptif .....</b>	<b>93</b>
<b>4.3.1. Tanggapan Responden Terhadap Disiplin Kerja.....</b>	<b>94</b>
<b>4.3.2. Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pegawai .....</b>	<b>100</b>
<b>4.3.3. Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Kantor.....</b>	<b>113</b>
<b>4.3.4. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>119</b>
<b>4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi Antar Variabel .....</b>	<b>131</b>
<b>4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar.....</b>	<b>131</b>
<b>4.4.2. Korelasi Antar Variabel .....</b>	<b>132</b>
<b>4.5. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>135</b>
<b>4.5.1. Model Statistik.....</b>	<b>135</b>
<b>4.5.2. Uji Parsial (Uji-T).....</b>	<b>137</b>
<b>4.5.3. Uji Simultan (Uji-F).....</b>	<b>139</b>
<b>4.5.4. Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>140</b>

<b>4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan .....</b>	<b>142</b>
<b>4.6.1. Pembahasan .....</b>	<b>142</b>
<b>4.6.2. Implikasi .....</b>	<b>147</b>
<b>4.6.2.1. Implikasi Teoritis.....</b>	<b>147</b>
<b>4.6.2.2. Implikasi Praktis.....</b>	<b>148</b>
<b>5.6.3. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>148</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>150</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>150</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>150</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>152</b>
<b>5.2.1 Saran Teoritis .....</b>	<b>152</b>
<b>5.2.2. Saran Praktis .....</b>	<b>153</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> .....	5
<b>Tabel 3. 1</b> .....	60
<b>Tabel 3. 2</b> .....	68
<b>Tabel 3. 3</b> .....	72
<b>Tabel 3. 4</b> .....	75
<b>Tabel 3. 5</b> .....	77
<b>Tabel 3. 6</b> .....	79
<b>Tabel 4. 1</b> .....	85
<b>Tabel 4. 2</b> .....	86
<b>Tabel 4. 3</b> .....	87
<b>Tabel 4. 4</b> .....	88
<b>Tabel 4. 5</b> .....	89
<b>Tabel 4. 6</b> .....	90
<b>Tabel 4. 7</b> .....	91
<b>Tabel 4. 8</b> .....	92
<b>Tabel 4. 9</b> .....	94
<b>Tabel 4. 10</b> .....	94
<b>Tabel 4. 11</b> .....	95
<b>Tabel 4. 12</b> .....	96

<b>Tabel 4. 13</b> .....	96
<b>Tabel 4. 14</b> .....	97
<b>Tabel 4. 15</b> .....	98
<b>Tabel 4. 16</b> .....	98
<b>Tabel 4. 17</b> .....	99
<b>Tabel 4. 18</b> .....	100
<b>Tabel 4. 19</b> .....	101
<b>Tabel 4. 20</b> .....	101
<b>Tabel 4. 21</b> .....	102
<b>Tabel 4. 22</b> .....	103
<b>Tabel 4. 23</b> .....	103
<b>Tabel 4. 24</b> .....	104
<b>Tabel 4. 25</b> .....	105
<b>Tabel 4. 26</b> .....	105
<b>Tabel 4. 27</b> .....	106
<b>Tabel 4. 28</b> .....	107
<b>Tabel 4. 29</b> .....	107
<b>Tabel 4. 30</b> .....	108
<b>Tabel 4. 31</b> .....	109
<b>Tabel 4. 32</b> .....	109
<b>Tabel 4. 33</b> .....	110
<b>Tabel 4. 34</b> .....	111
<b>Tabel 4. 35</b> .....	111

<b>Tabel 4. 36</b> .....	112
<b>Tabel 4. 37</b> .....	113
<b>Tabel 4. 38</b> .....	114
<b>Tabel 4. 39</b> .....	115
<b>Tabel 4. 40</b> .....	115
<b>Tabel 4. 41</b> .....	116
<b>Tabel 4. 42</b> .....	117
<b>Tabel 4. 43</b> .....	117
<b>Tabel 4. 44</b> .....	118
<b>Tabel 4. 45</b> .....	119
<b>Tabel 4. 46</b> .....	120
<b>Tabel 4. 47</b> .....	120
<b>Tabel 4. 48</b> .....	121
<b>Tabel 4. 49</b> .....	122
<b>Tabel 4. 50</b> .....	122
<b>Tabel 4. 51</b> .....	123
<b>Tabel 4. 52</b> .....	124
<b>Tabel 4. 53</b> .....	124
<b>Tabel 4. 54</b> .....	125
<b>Tabel 4. 55</b> .....	126
<b>Tabel 4. 56</b> .....	126
<b>Tabel 4. 57</b> .....	127
<b>Tabel 4. 58</b> .....	128

<b>Tabel 4. 59</b> .....	128
<b>Tabel 4. 60</b> .....	129
<b>Tabel 4. 61</b> .....	130
<b>Tabel 4. 62</b> .....	131
<b>Tabel 4. 63</b> .....	132
<b>Tabel 4. 64</b> .....	133
<b>Tabel 4. 65</b> .....	135
<b>Tabel 4. 66</b> .....	137
<b>Tabel 4. 67</b> .....	139
<b>Tabel 4. 68</b> .....	141

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 2: Lembar Ijin**

**Lampiran 3 : Lembar Kuesioner**

**Lampiran 4 : Tabulasi Data Responden Berisikan Nama, Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.**

**Lampiran 5 : Tabulasi Data Tanggapan Responden**

**Lampiran 6: Uji Validitas**

**Lampiran 7 : Uji Reliabilitas**

**Lampiran 8 : Korelasi Antar Variabel**

**Lampiran 9 : Uji Regresi Linear Berganda**

**Lampiran 10 : Lembar Surat Ijin Melaksanakan Penelitian Dari Kantor Bagian Kesatuan Bangsa Di Kantor Pemerintah Kota Cimahi**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan organisasi yang bersifat jasa. Menurut Gronross (1990:27), pelayanan adalah suatu atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah pelanggan. Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Persaingan pada organisasi– organisasi tidaklah hanya pada mutu dan jumlah saja tetapi juga dalam hal pelayanan. Pelayanan yang baik dilakukan dengan cara melakukan prosedur yang berlaku, bersikap ramah tamah dan dengan etika yang benar, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan dari kebutuhan yang masyarakat terima.

Kualitas layanan pada suatu organisasi atau institusi apabila dikelola dengan baik dan tepat maka, akan berdampak positif terhadap terciptanya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kualitas pelayanan (Service Quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyatanya memang mereka terima dan mereka harapkan dari para pegawai. Menurut Lewis

dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011:157) mengatakan, “ Kualitas Layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik itu organisasi swasta maupun lembaga pemerintah. Bentuk layanan pada lembaga pemerintah sangatlah banyak salah satunya layanan yang berhubungan dengan administrasi Negara, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran dan legalitas beberapa dokumen atau data dan lain sebagainya. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik dipusat maupun didaerah dan dibadan usaha milik Negara.

Kota Cimahi terdiri dari tiga kecamatan yaitu Kecamatan Cimahi Tengah, Kecamatan Cimahi Selatan dan Kecamatan Cimahi Utara. Kecamatan Cimahi Tengah merupakan suatu organisasi pemerintah yang secara langsung terlibat dengan pelayanan terhadap publik. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah yang dilimpahkan Walikota melalui Sekretaris Daerah kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal tersebut berdasarkan Peraturan Daerah No 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembar Daerag Kota Cimahi Tahun 2016 No 207) dan Perwal Kota Cimahi No 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Derah Kota Cimahi. Salah satu tujuan Kecamatan adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan tugas umum pemerinyah Kecamatan. Hal tesebut tentunya harus

didukung oleh beberapa faktor agar tujuan tersebut dapat tercapai, beberapa faktor mempengaruhi kualitas pelayanan adalah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di kantor Kecamatan Cimahi Tengah pada tanggal 10 November 2020 yaitu mengenai jenis-jenis pelayanan yang bisa didapatkan masyarakat. Beberapa pengunjung yang datang untuk mendapatkan pelayanan pada beberapa hal, seperti pelayanan pembuatan KTP, pelayanan KK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kelahiran/ kematian, surat keterangan menetap, surat keterangan pindah keluar kota, dan pelayanan akta jual beli.

Beberapa pengunjung yang mengurus pembuatan KTP dan KK menilai bahwa pelayanan cukup memberikan kepuasan. Karena seluruh sistem kerja dikecamatan sudah memakai sistem operasi maka pengunjung tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Tetapi pengunjung tersebut mengungkapkan bahwa jam kerja dan pelayanan kecamatan yang harusnya dimulai pada pukul 7.30 WIB tetapi baru dimulai pukul 8.30 WIB. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi selama 1 bulan bahwa adanya keterlambatan pada jam pelayanan, pada umumnya ketidak disiplin kerja terjadi ketika pegawai terlambat datang dan pulang lebih cepat. Pegawai harusnya mulai kerja bekerja pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.30 WIB pada hari Senis–Jumat. Tetapi pada saat selama melakukan observasi pada pukul 8.00 WIB belum seluruh pegawai ada dikantor. Serta jam

pulang harusnya berakhir pada pukul 16.30 WIB ternyata ada beberapa yang ijin pulang kerja lebih awal.

Pada dasarnya setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh seluruh pegawainya. Kedisiplinan merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan dari berbagai ketentuan atau aturan. Menurut Abdurahmat Fathoni (2006:172) menyatakan, “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua aturan perusahaan dan norma–norma sosial yang berlaku”. Artinya pendisiplinan pegawai dapat dilatih untuk memperbaiki baik dalam segi pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik, tergantung pada kemampuan suatu organisasi dan para pegawainya dalam memenuhi harapan kebutuhan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam kegiatan pelayanan. Yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai merupakan sumber daya manusia. Kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Lasmahadi dalam Prayitno dan Supraoto (2002), mengatakan bahwa “kompetensi didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang pegawai yang memungkinkan dirinya untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek–aspek pribadi disini merupakan sikap, motif, nilai, pengetahuan dan keterampilan.

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

**Tabel 1. 1**  
**Data pegawai Kecamatan Cimahi Tengah Menurut Jabatan, Jumlah Pegawai dan Jenjang Pendidikan Formal**

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir				Jumlah
		S1	D3	SLTA	SLTP	
1	Camat	1				1
2	Sekretaris	1				1
3	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	1				1
4	Kasi Sarana dan Prasarana Lingkungan	1				1
5	Kasi Ekonomi dan Kesejahteraan Sosial	1				1
6	Kasi Pelayanan Umum	1				1
7	Kasi Pemerintahan Umum dan Tramtibum	1				1
8	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1				1
9	Kasubag Program dan Keuangan	1				1
10	Staf	4	2	5		11
Jumlah		13	2	5		20

Sumber: Daftar Hadir Pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa para pegawai kecamatan memiliki keterampilan yang berbeda-beda dilihat dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh. Observasi yang dilakukan sejak tanggal 10 November 2020 menunjukkan bahwa pada keseluruhan pegawai yang ada belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan karena ada beberapa pegawai yang masih kurang mampu mengerjakan pekerjaannya sendiri sehingga meminta bantuan kepada pegawai lain yang bukan bagian pekerjaan dan bukan bidangnya untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Hal tersebut memperlihatkan kemampuan pegawai dalam bekerja masih kurang menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif dan terbengkalai sehingga pelayanan yang diberikan akan lama dan kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjalankan kegiatan-kegiatan didalam semua jenis organisasi, ketersediaan fasilitas kantor dapat dikatakan penting untuk menunjang pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Fasilitas kantor yang lengkap dan berfungsi dengan baik bisa memberikan dampak yang positif baik bagi pegawai maupun pelanggan. Menurut Moenir (1989:197) menyatakan, fasilitas merupakan segala sesuatu yang ditempati dan diminari oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Artinya seorang pegawai tidak akan dapat melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja.

Observasi yang dimulai dilakukan pada 10 November 2010 dikantor Kecamatan Cimahi Tengah dimana fasilitas kantor berupa komputer sudah ada,

akan tetapi tidak semua pegawai dapat mengoperasikan dengan baik. Untuk ruangan kerja yang ada di kantor hanya terdiri dari ruangan yang disekat – sekat saja dan kurang luas. Kemudian AC hanya ada di ruangan dilantai 2 saja. Tidak adanya ruangan khusus untuk merokok bagi karyawan dan masyarakat, sehingga pada saat peneliti wawancara dengan salah satu pegawai di ruangan sebelah yang hanya disekat ada salah satu pegawai yang merokok. Tentu itu sangat mengganggu kenyamanan bagi pekerja lainnya. Selanjutnya untuk ruang tunggu masyarakat yang datang yang berada didepan kantor dengan kondisi pintu terbuka tapi tidak ada AC atau kipas terasa sedikit panas. Ukuran ruangan tunggu pun kurang luas sehingga jika banyak pengunjung akan semakin membuat udara ruangan terasa panas. Bangku untuk menunggu diluar pun masih kurang karena hanya ada 1 bangku panjang disisi kiris sebelum masuk ke area loket pelayanan. Hal-hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan. Untuk itu peneliti mengambil judul “ **PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN CIMAHI TENGAH** “

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana disiplin kerja di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden?
2. Bagaimana kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden?
3. Bagaimana fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden?
4. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden?
5. Apakah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui disiplin kerja di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden.
2. Untuk mengetahui kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden.

3. Untuk mengetahui fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut persepsi responden.
5. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

#### **1.4.Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi ilmiah yang dapat diberikan sebagai kontribusi bagi khalayak dalam ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia. Disamping hal tersebut, juga diharapkan memberikan pengalaman dan ilmu yang bermanfaat dalam mengaplikasikan penelitian dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan lebih lanjut tentang pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Aspek praktis ini diharapkan dapat berguna bagi :

###### a) Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teori – teori sumber daya manusia yang penulis dapatkan diperkuliahan

maupun praktik serta penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

b) Perusahaan atau Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan refleksi bagi perusahaan atau instansi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan. Referensinya akan berguna bagi perusahaan atau instansi dalam pengembangan sumber daya manusia yang lebih baik lagi.

c) Untuk STIE STAN-Indonesi Mandiri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berguna untuk tambahan referensi bagi yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut kedepannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **2.1.1. Pengertian Jasa**

Secara umum, pengertian jasa adalah sesuatu aktivitas atau kegiatan yang tidak berwujud, tidak dapat diraba tetapi dapat diidentifikasi, yang direncanakan dan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan konsumen. Pendapat lain mengatakan pengertian jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang melibatkan berbagai interaksi dengan konsumen atau dengan barang – barang milik, tetapi tidak terjadinya transfer kepemilikan.

Jasa (service) menurut Djalim saladin (2004:134), pengertian jasa adalah semua kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Yang mana proses produksinya mungkin dan juga tidak mungkin juga tidak terikat dengan produk fisik. Artinya dalam proses menghasilkan jasa, bisa menggunakan atau tidak menggunakan barang berwujud. Meskipun dalam menghasilkan jasa membutuhkan barang berwujud, akan tetapi tidak terjadi pemindahan hak milik atas barang tersebut. Jasa menurut Kotler dan Keller (2012:2014), *“Any activity or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or not be tied to a physical product”*. Maksud dari kalimat diatas

bahwa jasa adalah setiap aktivitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terkait maupun tidak dengan produk fisik.

Pendapat lain menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28), “Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomu dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya”. Dari definisi diatas tampak bahwa jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa (service) juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, yang dimana aktivitas–aktivitas tersebut tidak berwujud. Jasa juga tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

### **2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam menghadapi situasi persaingan yang sangat kompetitif. Kemampuan perusahaan atau instansi untuk menyediakan kualitas akan menjadi senjata untuk memenangkan pesaing, karena dengan memberikan kualitas yang baik maka kepuasan konsumen akan tercapai. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada asyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara administrasi Negara.

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 bahwa “Kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluarah dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”. Menurut Heizer dan Render dalam Wibowo (2007:295) mendefinisikan “ Kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan”. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Dimana pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan begitupun sebaliknya.

Keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat merupakan bentuk keberhasilan pemerintah. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Sianipar (1999:5) menjelaskan bahwa “ Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan apatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Selanjutnya berdasarkan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2005:21), menyatakan “ Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan”.

### **2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik**

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

a. Kesederhanaan

Yaitu prosedur publik yang tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Yaitu mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggungjawab

Yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip diatas yaitu, prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akuransi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

#### **2.1.4. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan**

Penilaian kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh apatur pemerintah perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan sudah dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (Reliability)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (Assurance)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

#### 4. Empati (Empathy)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti Fisik (Tangible)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

Menurut Moenir (2002:40) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penganganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi kebutuhan hidupnya. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan pada jam kerja.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Sehingga hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban dan penyelesaiannya terlambat.

Jika melihat dari uraian dimensi pokok kualitas pelayanan yang telah dikemukakan diatas harus dilakukan dengan baik. Apabila diabaikan dapat menimbulkan adanya kesenjangan antara perusahaan/ institusi dengan pelanggan, karena adanya perbedaan persepsi mengenai wujud dari pelayanan.

Lupiyoadi (2001:150) terdapat 5 kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Gap persepsi manajemen

Yaitu adanya perbedaan penilaian menurut peggunanjasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

2. Gap spesifikasi kualitas

Yaitu, 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. Gap penyampaian pelayanan jasa

Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor – faktor berikut :

- a. Ambisius peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang dikerjakannya.
- d. Kesesuaian teknologi yang dipakai pegawai.
- e. Sistem pengendalian atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dari sistem imbalan.
- f. Perceived control yaitu, sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
- g. Team work, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama didalam memuaskan pelanggan secara bersama – sama dan terpadu.

4. Gap komunikasi, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan pelanggan.

## **2.2. Disiplin Kerja**

### **2.2.1. Pengertian Disiplin**

Kedisiplinan merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja pegawai, kedisiplinan juga merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karena semakin baik disiplin kerja pegawai, maka akan semakin baik hasil yang didapatkan. Tanpa adanya disiplin yang baik, akan sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau aturan yang harus ditaati oleh para anggotanya untuk mencapai standar yang harus dipenuhi. Kedisiplinan merupakan faktor utama yang diperlukan sebagai alat peningkatan terhadap pegawai yang tidak mau merubah sikap dan menaati ketentuan, pegawai yang dikatakan memiliki disiplin yang baik jika pegawai tersebut memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kinerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi dan pegawai.

Disiplin pada dasarnya adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dalam bentuk tidak melakukan suatu tindakan yang tidak sesuai dengan segala ketentuan yang telah ditetapkan. Disiplin melakukan sesuatu yang dapat mendukung dan melindungi sesuatu yang telah ditentukan. Yang dimaksud disiplin kerja menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:239) adalah “ kemampuan kerja seseorang untuk

secara teratur, tekun dan terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan–aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan–aturan yang sudah ditetapkan”.

Adapun pengertian disiplin kerja menurut Husein (2000:95) adalah pegawai patuh dan taat melaksanakan peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan dari kelompok atau organisasi. Selanjutnya menurut Hasibuan (2016:193), mengatakan “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan norma–norma yang berlaku”. Peraturan yang dimaksud disini termasuk absensi, ketepatan masuk dan pulang bagi pegawai.

Dilihat dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap atau tindakan sadar untuk patuh pada aturan–aturan kerja tertentu dan secara sukarela berusaha bekerja dengan giat dan baik untuk meningkatkan prestasi dan kinerja kerjanya.

### **2.2.2. Jenis – jenis Disiplin**

Menurut Moenir (1987:183) ada dua jenis disiplin yang ditujukan terhadap aturan yang menyangkut waktu dan perbuatan, keduanya dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan karena terkadang disiplin terhadap waktu dan disiplin perbuatan atau perilaku berhubungan satu sama lain.

1. Disiplin terhadap waktu
  - a. Pemberangkatan dan kedatangan berbagai jenis alat angkutan baik darat. Laut dan udara.
  - b. Jam kerja, jam belajar, jam pertunjukan, tanda lalu lintas yang memakai batas waktu.

- c. Batas waktu permulaan dan penyelesaian tugas atau pekerjaan.
- d. Berbagai jenis waktu dalam perjanjian, pertemuan, perniagaan, perlawatan, perjalanan dan lain sebagainya.

## 2. Disiplin terhadap perbuatan

Disiplin ini mengharuskan seseorang untuk mengikuti langkah tertentu dalam perbuatan atau perilaku, agar dapat mencapai standar yang ditentukan. Keharusan dalam mengikuti langkah tertentu dalam perbuatan tersebut dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu tujuan. Langkah yang ada pada bidang administrasi biasa disebut prosedur, tata cara kerja, sedangkan langkah pada bidang teknik operasional disebut metoda.

Sedangkan menurut Handoko (2008) dalam Hamali (2016:216) terdapat tiga jenis disiplin kerja, yaitu :

### 1. Disiplin Preverentif

Yaitu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standard an aturan, sehingga penyelewengan dapat dicegah.

### 2. Disiplin Korektif

Yaitu kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan – aturan dan mencoba menghindari pelnaggaran – pelanggaran lebih lanjut.

### 3. Disiplin Progresif

Yaitu memberikan hukuman–hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran–pelanggaran yang berulang. Tujuannya untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman lebih serius diberikan.

#### 2.2.3. Aspek – aspek Disiplin Kerja

Menurut Amriany dkk dalam Anggraeni (2008) menyebutkan aspek–aspek disiplin kerja yaitu :

##### a. Kehadiran

Seseorang dijadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat waktunya tanpa alasan apapun.

##### b. Waktu kerja

Yaitu jangka waktu pekerja yang bersangkutan harus hadir untuk memulai pekerjaan, waktu istirahat dan akhir pekerjaan.

##### c. Kepatuhan terhadap perintah

Yaitu jika seseorang melakukan apa yang dikatakan kepadanya.

##### d. Kepatuhan terhadap aturan

Serangkaian aturan yang dimiliki organisasi merupakan tuntutan bagi anggota yang patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang membentuk standar organisasi.

##### e. Produktivitas kerja

Yaitu menghasilkan lebih banyak dan berkualitas lebih dengan usaha yang sama.

f. Pemakaian seragam

Sikap anggota terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja setiap tahun.

Sedangkan menurut Soejono (1997), aspek–aspek disiplin kerja dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

a. Para anggota datang tepat waktu, tertib dan teratur.

Dengan datang ketempat kerja secara tepat waktu, tertib dan teratur, maka dikatakan disiplin kerjanya baik.

b. Berpakaian rapi

Merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, karena dengan berpakaian rapi menimbulkan suasana kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan meningkat.

c. Mampu memanfaatkan dan menggerakkan perlengkapan secara baik

Sikap hati – hati dapat menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki disiplin kerja yang baik karena apabila menggunakan perlengkapan kantor tidak secara hati – hati akan menyebabkan kerusakan dan mengakibatkan kerugian.

d. Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan.

e. Mengikuti kerja yang ditentukan organisasi

Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan organisasi, maka dapat menunjukkan bahwa anggota memiliki disiplin kerja yang baik serta menunjukkan bahwa kepatuhan anggota terhadap organisasi.

- f. Memiliki tanggungjawab yang tinggi

Tanggungjawab sangatlah berpengaruh pada disiplin kerja, dengan adanya tanggungjawab terhadap tugasnya menunjukkan bahwa disiplin kerja anggotanya tinggi.

#### **2.2.4. Tujuan Disiplin Kerja**

Pendapat Siswanto Sastrohadiwiryono (2003 : 292) menyatakan bahwa secara umum dapat disebutkan bahwa tujuan utama pembinaan disiplin kerja adalah demi kelangsungan organisasi sesuai dengan tujuan organisasi. Sedangkan secara khusus tujuan dari disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenaga kerjaan maupun peraturan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik.
2. Dapat melaksanakan pekerjaan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya.
3. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana dengan sebaik-baiknya.
4. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.

### **2.2.5. Prinsip – prinsip disiplin**

Menurut Henry Simamora (2006:622) menyatakan, 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 para karyawan dan bagaimana mencapainya. Ini bertujuan untuk dapat menciptakan bentuk disiplin yang konstruktif dan positif melalui kepemimpinan yang baik dan pelatihan yang memadai bagi segenap karyawan.

#### **2. Tanggungjawab kepenyeliaan/ pengawasan**

Penyelia atau pengawas harusnya bertanggung jawab atas penyelenggaraan tindakan disipliner. Sebagian besar organisasi bergantung pada penyelia dalam mengevaluasi bawahannya, dan mengambil tindakan pertama pada saat kesulitan atau masalah muncul.

#### **3. Komunikasi peraturan**

Para karyawan hendaknya mengetahui berbagai peraturan perusahaan, standar serta konsekuensi pelanggaran terhadapnya. Setiap karyawan dan penyelia sepantasnya 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 baik dan tidak memihak dan tanpa diskriminasi. Penegakan disiplin yang berat sebelah tidak hanya dapat merusak efektivitas sistem disiplin, namun juga menimbulkan persepsi 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. Akan ada pertimbangan hukuman yang disesuaikan dengan situasi dan efek yang ditimbulkan.

7. Peraturan dan hukuman yang wajar

Meskipun 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.

Adapun menurut Husein (2000:39) berpendapat, bahwa bahwa seorang pegawai yang dianggap melaksanakan prinsip-prinsip disiplin kerja apabila ia melaksanakan hal-hal sebagai berikut :

1. Hadir ditempat kerja sebelum waktu mulai bekerja.
2. Bekerja sesuai dengan prosedur maupun aturan kerja dan peraturan organisasi.
3. Patuh dan taat kepada saran maupun perintah atasan.
4. Ruang kerja dan perlengkapan selalu dijaga dengan bersih dan rapih.
5. Menggunakan peralatan kerja dengan efektif dan efisien.
6. Menggunakan jam istirahat tepat waktu dan meninggalkan tempat kerja setelah lewat jam kerja.
7. Tidak pernah menunjukkan sikap malas kerja.
8. Selama kerja tidak pernah absen atau tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak tepat, dan hampir tidak pernah absen karena sakit.

Menurut Bacal dalam Lijan Poltak Sinambela (2012:244) ada beberapa yang menjadi pedoman dalam pengambilan tindakan disipliner, diantaranya sebagai berikut :

1. Pengambilan tindakan harus sesuai dengan hukuman setempat dan perburuhan yang berlaku.
2. Seluruh tindakan disipliner harus didokumentasikan secara lengkap, mendetail kekurangan yang sebenarnya dalam kinerja, bagaimana hal itu diidentifikasi, bagaimana hal itu dikomunikasikan kepada

pegawai yang bersangkutan dan langkah–langkah yang telah diambil dalam menyelesaikan atau 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 paksaan yang digunakan, semakin kecil kemungkinan untuk *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 pemimpin mampu menggambarkan dengan jelas permasalahan kinerja yang terjadi, semakin mungkin kita dapat memecahkannya bersama pegawai yang bersangkutan, dan semakin besar pula perlindungan hukum yang didapatkan bila terpaksa mengambil tindakan disipliner yang keras.

#### **2.2.6. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Disiplin Kerja**

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja pegawai pada suatu organisasi atau instansi yang dapat mempengaruhi kreativitas dan kinerja seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Menurut Hasibuan (2012:194), faktor–faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Tujuan dan kemampuan

Yaitu dimana tujuan yang dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan agar dia bekerja sungguh-sungguh dan berdisiplin untuk mengerjakannya.

2. Teladan pemimpin

Teladan pemimpin sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pemimpin dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya dan sebab itu pemimpin harus menjadi contoh yang baik untuk para karyawannya.

3. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya.

4. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam memberikan balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan.

5. Waskat

Pengawasan melekat adalah tindakan nyata dan oakung efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan dalam suatu perusahaan atau instansi. Hal ini berarti atasan harus selalu ditempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

## 6. Sanksi Hukuman

Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan organisasi, sikap dan perilaku disipliner karyawan akan berkurang.

## 7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan sanksi terhadap karyawan yang melanggar peraturan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan.

Sedangkan Menurut Singodimedjo dalam Edy sutrisno (2010:89) faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah :

### 1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikannya bagi perusahaan.

### 2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya sendiri ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.

Bila ada seseorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

Pegawai adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain.

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

Singodimejo (2002), mengatakan disiplin adalah sikap kesedian dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperhambat pencapaian tujuan perusahaan.

Disiplin sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi.

#### **2.2.7. Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja**

Pelanggaran kerja adalah setiap ucapan, tulisan, perbuatan seorang pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur oleh pimpinan organisasi. Sanksi pelanggaran kerja adalah hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh pimpinan organisasi kepada pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur pimpinan organisasi. Menurut Rivai (2012), ada beberapa jenis sanksi pelanggaran disiplin kerja yang umumnya berlaku dalam suatu organisasi yaitu :

1. Sanksi pelanggaran ringan dengan jenis seperti teguran lisan, teguran tulisan, dan permintaan tidak puas secara tertulis.
2. Sanksi pelanggaran sedang dengan jenis seperti penundaan kenaikan gaji, penurunan gaji, dan penundaan kenaikan jabatan.
3. Sanksi pelanggaran berat dengan jenis seperti penurunan jabatan, dan pemecatan.

Disiplin dibuat untuk mengatur tata hubungan yang berlaku, tidak saja dalam perusahaan-perusahaan besar atau kecil, tetapi juga pada seluruh organisasi yang mempekerjakan banyak sumber daya manusia untuk melaksanakan pekerjaan. Menurut Gauzali Saydam (2000:286), Hambatan pendisiplinan karyawan akan terlihat dalam suasana kerja berikut ini :

- a. Tingginya angka kemangkiran (absensi) karyawan.
- b. Sering terlambatnya karyawan masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan.
- c. Menurunnya semangat dan gairah kerja.
- d. Berkembangnya rasa tidak puas dan saling melempar tanggung jawab.
- e. Penyelesaian pekerjaan yang lambat, karena karyawan lebih sering mengobrol dari pada bekerja.
- f. Tidak terlaksananya supervisi dan WASKAT (pengawasan yang melekat dari atasan) yang baik.
- g. Sering terjadinya konflik antar karyawan dan pimpinan perusahaan.

#### **2.2.8. Indikator Kedisiplinan**

Disiplin kerja adalah bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan kesungguhan tim kerja didalam suatu organisasi atau instansi. Kedisiplinan harus ditegakan dalam suatu organisasi karena tanpa kedisiplinan karyawan yang baik, maka akan sulit untuk mencapai dan mewujudkan tujuan organisasi. Menurut Moenir (2002:95), disiplin dibagi menjadi dua jenis yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua disiplin itu, yaitu disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal perbuatan. Disiplin dalam hal waktu merupakan jenis disiplin yang paling mudah untuk dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun masyarakat. Persepsi umum masyarakat pada baik atau tidaknya disiplin kerja dicerminkan

pada jam kerja, isi pekerjaan pada disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu pengerjaan dan jumlah unit yang telah ditetapkan. Hal-hal tersebut ini merupakan aturan yang harus diikuti dan ditaati. Disiplin dalam hal kerja dan waktu dicerminkan pada faktor yang sekaligus menjadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a) Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, pulang sesuai aturan, tertib dan teratur dengan begitu dapat dinilai memiliki disiplin kerja yang baik.

b) Tanggung jawab

Pegawai yang selalu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerjanya, dalam hal ini dapat dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

c) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Dilihat dari para pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal, membuat ijin bila tidak masuk kerja, hal ini mencerminkan memiliki disiplin kerja yang baik.

## **2.3. Kompetensi Pegawai**

### **2.3.1. Pengertian Kompetensi**

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar dilakukan oleh pegawai. Dengan demikian untuk memenuhi setiap tujuan organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan. Kompetensi berhubungan dengan kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai

dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki setiap pegawai secara individu harus dapat mendukung pelaksanaan strategi organisasi atau instansi serta mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

Menurut Widodo (2015:217) bahwa “Kompetensi adalah suatu keputusan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Kemudian Lasmahadi dalam Prayitno dan Suprpto (2002), mengatakan bahwa “Kompetensi didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang pegawai yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek–aspek pribadi termasuk sifat, motif–motif, sistem nilai, sikap pengetahuan, dan keterampilan. Menurut Palan (2007), mengatakan bahwa “Kompetensi terdiri dari beberapa jenis karakteristik yang berbeda, yang mendorong perilaku ditempat kerja”.

Kompetensi ditemukan pada orang–orang yang diklasifikasikan sebagai yang berkinerja unggul dan efektif. Kompetensi mengenai orang seperti apa dan apa yang dapat mereka lakukan. Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk menghasilkan sesuatu yang memuaskan untuk tempatnya bekerja, seperti halnya kemampuan individu dalam mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan dalam setiap situasi dan meningkatkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Emron, Yohny, Imas (2017,P.140), kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang

didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan setiap individu yang dapat membuat mereka mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara baik dan efektif, karena dengan hal tersebut dapat meningkatkan tingkat profesional dalam pekerjaannya.

Pada dasarnya setiap karyawan mempunyai ciri atau memiliki karakter berdasarkan kemampuan yang harus dikuasainya. Dan itu pun harus melalui tahap dan proses sehingga kompetensi yang dimiliki dapat berguna di dunia kerja. Adapun menurut Moehariono (2014:5) mengartikan kompetensi sebagai :*“A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related of criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation”*. Dimana kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.

### **2.3.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai**

Sebagai karakteristik individu kompetensi terlihat pada cara berperilaku seseorang ditempat kerja. Kompetensi memiliki ciri atau karakteristik yang digunakan untuk membedakan antara individu yang mempunyai kinerja unggul dan efektif dengan individu yang berkinerja biasa saja dan perilaku yang tidak

efektif. Karakteristik kompetensi bagi organisasi dapat membantu proses rekrutmen, seleksi, menentukan imbalan, pengembangan sumber daya manusia dan penilaian kinerja. Menurut Spencer & Spencer dalam Sudarmanto (2014:53) terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi, adalah sebagai berikut :

1. Motif (motive)

Yaitu suatu hal-hal yang seseorang pikir atau inginkan secara konsisten yang menimbulkan tindakan. Motif akan mendorong, mengarahkan perilaku, terhadap tindakan atau tujuan tertentu.

2. Sifat (traits)

Yaitu karakter fisik dan respon-respon konsisten terhadap situasi atau informasi.

3. Konsep diri (self-concept)

Yaitu sikap, nilai-nilai atau citra yang dimiliki seseorang. Nilai yang dijunjung tinggi seseorang serta suatu sikap terhadap sesuatu yang ideal, dicita – citakan yang diwujudkan dalam pekerjaan atau kehidupannya. Kepercayaan diri merupakan keyakinan bahwa seseorang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi.

4. Pengetahuan (knowledge)

Yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Sumber-sumber pengetahuan diperoleh dari hasil telaah (study, learning) dan pengalaman (experience) serta intuisi (intuition). Pengetahuan sebagai kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu melalui belajar. Belajar

adalah mengaitkan secara bersama-sama antara data dengan informasi, pengalaman, dan sikap yang dimiliki seseorang.

#### 5. Keterampilan (skill)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Kompetensi keterampilan mental atau kognitif meliputi, pemikiran analitis yaitu memproses pengetahuan atau data, menentukan sebab dan pengaruh mengorganisasi data dan rencana pemikiran konseptual.

Dilihat dari berbagai pandangan di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai adalah suatu kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang telah ditetapkan.

### **2.3.3. Dimensi dan Indikator Kompetensi Pegawai**

Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2011:204) sebagai berikut :

#### a. Pengetahuan (knowledge)

Yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalkan seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan identifikasi dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

#### b. Pemahaman (understanding)

Yaitu aspek kognitif dan efektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai

pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

c. 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.

d. 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).

e. 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.

f. Minat (interest)

Yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

#### **2.3.4. Pentingnya Kompetensi**

Menurut Dessler (2010:715), menyatakan pentingnya kompetensi pegawai adalah sebagai berikut :

a) Untuk mengetahui cara berpikir sebat akibar yang kritis

Hubungan strategi antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan merupakan peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategi perusahaan, serta ingatlah bahwa peta ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (value) dalam perusahaan.

b) Memahami prinsip pengukuran yang baik

Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.

c) Memastikan hubungan sebab akibat (causal)

Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan.

d) Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan. Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

### **2.3.5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kopetensi Pegawai**

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

### 1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya sendiri 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

Hal ini memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan salah satu keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis pun dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

### 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Orang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

### 4. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. Orang yang cepat marah mungkin akan sulit

dalam menyelesaikan konflik dari pada mereka yang mudah mengelola 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 kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

#### **7. Kemampuan Intelektual**

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

## **8. Budaya Organisasi**

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut :

- a.** Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- b.** Semua penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.

## **2.4. Fasilitas Kantor**

### **2.4.1. Pengertian Fasilitas**

Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Menurut A.S Moenir (2016:120), menyatakan “Fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Fasilitas kantor adalah segala sesuatu sarana yang menjadi pendukung dalam berbagai aktifitas perusahaan yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal perusahaan. fasilitas kantor mempunyai manfaat dimasa depan dan umur atau masa manfaatnya relative permanen.

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 penggunaannya, sehingga kebutuhankebutuhan 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”.

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja merupakan sarana atau alat untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga untuk mensejahterakan karyawan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Jadi fasilitas kerja adalah sesuatu yang harus disediakan oleh perusahaan, baik fasilitas yang disediakan secara langsung maupun fasilitas pendukung untuk kemudahan dan kenyamanan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan.

#### **2.4.2. Jenis – jenis Fasilitas**

Menyadari akan pentingnya fasilitas kerja bagi karyawan, maka perusahaan dituntut untuk menyediakan dan memberikan fasilitas kerja karena keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari pemberan fasilitas. Menurut Sofyan dalam Sembiring (2013:11) jenis–jenis fasilitas kerja terdiri dari sebagi berikut :

- a) Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada diperusahaan.
- b) Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
- c) Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan

lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).

- d) Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
- e) Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
- f) Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
- g) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

Selanjutnya menurut Moenir (2016:120) fasilitas kerja ditinjau dari segi kegunaannya (utilization) terdiri dari 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 yaitu :

- 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 Sebelumnya**

- 1) Faizal Nurmasita, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2013), dalam judul Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini

yaitu kuantitatif dengan metode penjelasan (explanatory). Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja pegawai mempunyai pengaruh positif secara bersama – sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif bersama – sama terhadap implementasi kualitas pelayanan. Namun kompetensi mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Dian Afiriani, Wahyono (2018) dalam judul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. ( Studi di Perpustakaan Universitas Negeri Semarang). Penelitian menggunakan metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampling, metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner, menggunakan metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis dan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan merupakan variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan pemustaka. Meskipun kompetensi pegawai dan koleksi perpustakaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pustakawan.
- 3) Asniwati dan Syafruddin Kitta (2019) dalam judul Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju

Tengah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis jalur atau path analysis. Dengan kesimpulan pengaruh kompetensi, fasilitas kerja kantor terhadap kinerja pegawai positif signifikan terhadap kinerja diterima, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ditolak, kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja ditolak, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja diterima, kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja melalui kinerja diterima.

- 4) Purwadi (2019) dalam judul Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis data induktif dengan 3 (tiga) informan yang terdiri dari pejabat Kelurahan Padasuka dan masyarakat sebagai sumber utama. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data deskriptif. Deskriptif, yaitu metode analisis dengan cara melihat keadaan obyek penelitian melalui uraian, pengertian atau penjelasan terhadap analisis. Kesimpulan penelitian ini bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Kecamatan Cimenyan belum memiliki kualitas yang baik. Itu dilihat dari beberapa aspek, yaitu: (a) Ketepatan waktu layanan, termasuk timeout; (b) Akurasi layanan; (c) Kemudahan memberikan layanan, yaitu fasilitas pendukung seperti komputer yang jumlahnya masih lebih sedikit; (d) Kenyamanan dalam memperoleh layanan yang berkaitan dengan tempat layanan, area parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; (e) Atribut pendukung lainnya, seperti ruang tunggu ber-AC.

- 5) Maulida, Adam Idris (2018) dalam judul Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ( KTP Dan KK ) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pustaka dan penelitian lapangan melalui observasi, wawancara , dan dokumentasi. Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda masih belum memadai . sarana dan prasarana yang masih belum menunjang pelayanan masyarakat dan untuk fasilitas yang masih belum lengkap. Hambatan dan kekurangan yang ditemukan dikantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda yaitu terbatasnya jumlah pegawai yang hanya ada 15 orang, dan pegawai masih ada yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Daya tanggap pegawai dikantor Kelurahan Air Putih dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.
- 6) Diana Nur Saitri, Ade Rustiana (2017) dalam judul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis data primer. Sampel penelitian adalah pengunjung kantor dan metode pengumpulan data

dugunakan metode angket dan dokumentasi. Teknik analisa dara menggunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

- 7) Jaza'ul Muslimah, Wisudani Rahmaningtyas (2019) dengan judul “Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan *proportional random sampling* dan dengan menggunakan rumus slovin didapat responden dengan jumlah 284 siswa. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan sebesar 65,9%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar pertama adalah kompetensi pegawai yaitu sebesar 30,36%, kedua fasilitas kantor sebesar 3,68%, ketiga penataan arsip sebesar 2,31%, dan keempat tata ruang kantor sebesar 0,31%.

Berdasarkan hasil diatas merupakan rangkuman dari keseluruhan penelitian sebelumnya. Penulis menggunakan hasil penelitian diatas yang menyatakan kompetensi pegawai, disiplin kerja dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebagai referensi untuk menyelesaikan penelitian penulis.

## **2.6. Kerangka Teoritis**

Kantor kecamatan merupakan organisasi pemerintah yang terdapat ditingkat kecamatan dan dipimpin oleh seorang camat. Salah satu kegiatan yang terdapat dikantor kecamatan yaitu pemberian layanan jasa kepada masyarakat. Baik tidaknya layanan publik ini pada masyarakat akan memberikan dampak bagi organisasi itu sendiri dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Setiap kegiatan dan interaksi yang terjadi dengan masyarakat akan memberikan hal kesempatan bagi masyarakat untuk memperluas berita dan persepsinya kepada masyarakat lainnya. Sehingga jika kegiatan dan interaksi yang diberikan saat pelayanan baik maka berita dan persepsi yang tersebar akan baik juga, dan beritupun sebaliknya jika pelayanan dinilai buruk maka berita yang akan tersebar pun akan buruk.

Pelayanan biasanya dilakukan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, memberikan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan. Sehingga pelanggan merasa dirinya diperhatikan dan dipentingkan dengan baik dan benar. Pelayanan yang baik haruslah ditunjang dengan disiplin kerja yang baik, kompetensi pegawai yang baik dan fasilitas kantor yang memadai.

### **2.6.1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Kedisiplinan pegawai sangat diperlukan dalam setiap kegiatan kerja agar pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan pada organisasi atau instansi terkait. Menurut A.S Moenir (1987:181) mengatakan “ Disiplinasi adalah usaha yang dilakukan untuk menciptakan keadaan disuatu lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna melalui suatu sistem

pengaturan yang tepat”. Dengan memiliki disiplin kerja yang baik maka akan meningkatkan prestasi kerja.

### **2.6.2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam segala kegiatan layanan yang dilakukan disuatu organisasi atau instansi terkait. Kemampuan, pengetahuan, sikap, nilai dan keterampilan yang sering kita sebut sebagai kompetensi pegawai berpengaruh terhadap hasil kerjanya. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap dalam melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar dan prosedur kerja dalam pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Wibowo (2015:217), bahwa kompetensi adalah suatu keputusan untuk melaksanakan dan melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Lasmahadi dalam Prayitno dan Suprpto (2002), mengatakan bahwa “kompetensi didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang pegawai yang memungkinkan dirinya untuk mencapai kinerja yang superior.

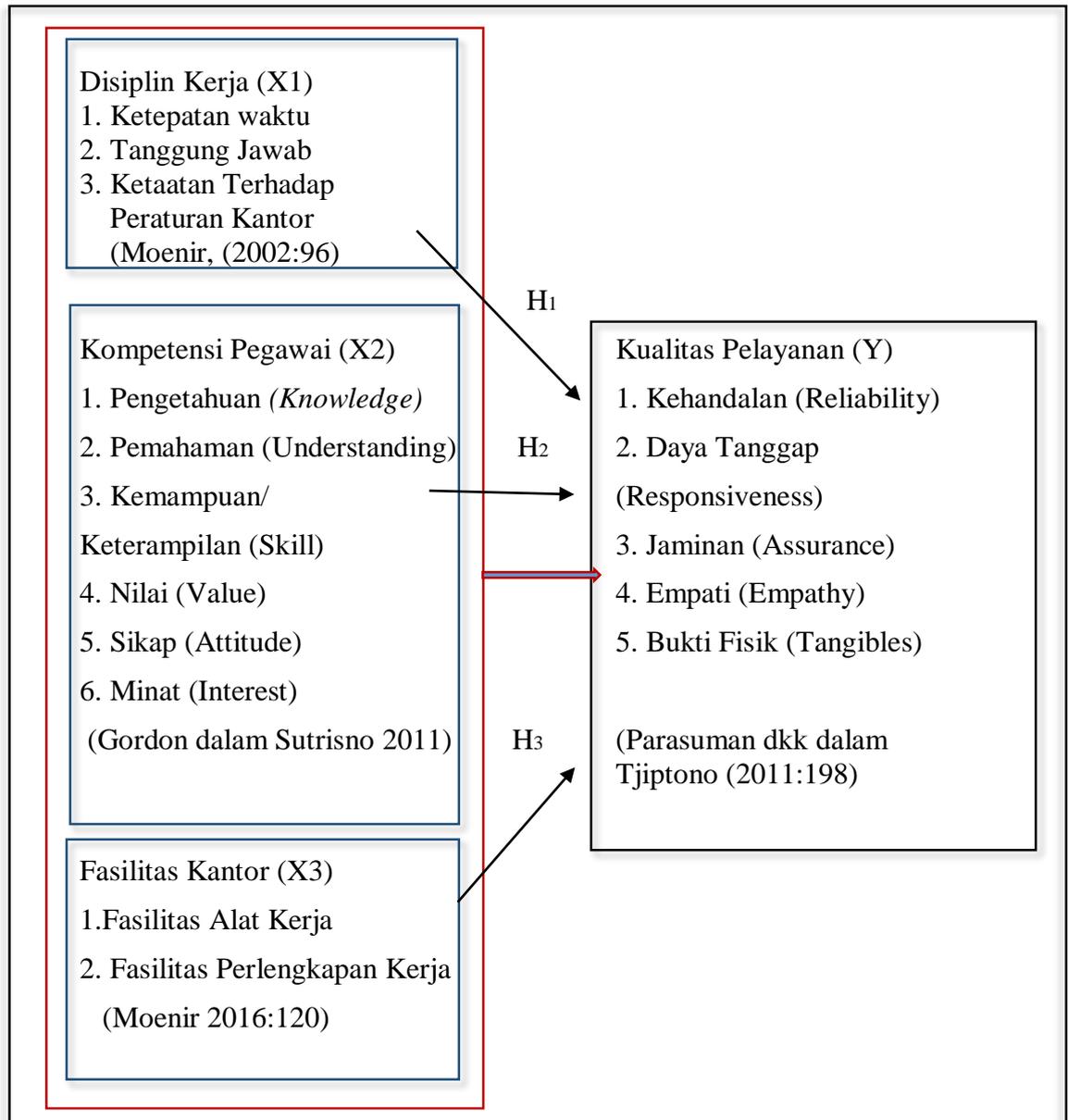
### **2.6.3. Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan**

Segala kegiatan yang dilakukan disuatu organisasi atau instansi memerlukan fasilitas yang mendukung agar segala aktivitas dan pekerjaan diorganisasi atau instansi terkait berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi. Pegawai harus dapat mengoprasikan dan memanfaatkan dengan maksimal segala fasilitas yang ada. Fasilitas kantor adalah sesuatu yang dapat

membantu memudahkan pekerjaan, pelaksanaan tugas dan fungsi serta sebagai alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing lainnya (Lupiyadi,2006:150). Begitupun menurut Diana Nur Safitri dkk (2017:122), “Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan”.

## 2.7. Model Analisis dan Hipotesis

### 2.7.1. Model Analisa



**Gambar 2. 1**  
**Analisa dan Hipotesis**

### **2.7.2. Hipotesis**

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

H<sub>1</sub> : Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi tengah.

H<sub>2</sub> : Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

H<sub>3</sub> : Fasilitas kantor berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

H<sub>4</sub> : Disiplin kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Pada penelitian ini, survey dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Survey ini mengukur persepsi masyarakat terhadap disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor yang nantinya akan dilihat pengaruh dari variabel – variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan. 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 relative, distributive dan hubungan antar variabel. Variabel yang di libatkan dari penelitian ini adalah jenis variabel independen dan dependen. Dari kedua variable tersebut maka akan diteliti mengenai pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah yang ber alamat di Jl. Terusan No. 44 Cimahi .

### **3.3 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Suharsimi (2006:12) mengemukakan bahwa, “ Penelitian kuantitatif banyak menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya”. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis data primer. Data primer adalah data yang langsung diambil dari sumbernya (Suharmasi, 2006:126). Penggunaan penelitian kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

#### **3.3.1 Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Penetapan unit analisis dilihat berdasarkan bahwa masalah pelayanan merupakan hal yang mendapat perhatian baik oleh masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri.

##### **3.3.2.1 Populasi**

Menurut Suharsimi (2010:173) menyatakan “ Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. sedangkan Menurut Sugiyono (2010:117) menyatakan bahwa “ Populasi adalah wilayah generalisasi yan terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pengertian tersebut

maka populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk di Kecamatan Cimahi Tengah Tahun 2020.

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Cimahi Tengah Tahun 2020**

No	Cimahi Tengah	
	Kelurahan	Jumlah Jiwa
1	Baros	20.606
2	Cigugur Tengah	46.912
3	Karangmekar	16.242
4	Setiamanah	23.521
5	Padasuka	40.010
6	Cimahi	13.238
<b>Total</b>		<b>160.529</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, DKB Semester I 2020

### 3.3.2 Populasi dan Sampel

Dalam setiap penelitian pasti memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian, dengan menentukan populasi peneliti dapat melakukan pengolahan data.

#### 3.3.2.2 Sampel

Penelitian ini adalah penelitian sampel, dimana penelitian ini hanya akan meneliti bagian dari jumlah populasi dan hasil penelitiannya akan digeneralisasikan pada seluruh populasi. Suharmsimi (2006:131) menyatakan “ Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling isidental. Sugiyono (2010:124) mendefinisikan “ Sampling isidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ isidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Untuk menentukan berapa banyak sampel yang dibutuhkan, jika ukuran populasi diketahui dapat menggunakan rumus Slovin. Pemakaian rumus ini mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal.

Rumus Slovin

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

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapay ditolelir. Misalnya sebesar 10%.

Dari rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh dengan ukuran populasi 160.529 dan kelonggaran 10% adalah :

$$n = \frac{160.529}{1 + 1.605,29} = 99,93$$

99.93 dibulatkan menjadi 100 orang.

### **3.3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh bahan–bahan keterangan atau kenyataan untuk mengungkapkan data–data yang diperlukan dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan data tersebut dapat digunakan beberapa teknik pengumpulan data, dimana masing–masing teknik tidak berdiri sendiri melainkan saling mendukung dan melengkapi hasil dari satu teknik terhadap teknik lain. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian Lapangan (Field Research)

Mengumpulkan data dengan melakukan survey lapangan dimana yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari :

- a. Angket atau Kuisisioner

Suharsimi (2006:151), menyatakan “Metode angket atau kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti lapran tentang pribadinya, atau hal–hal yang diketahuinya”. Kuisisioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada masyarakat yang sudah datang dan menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Hal ini untuk mendapatkan data atau informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Bentuk dari kuisisioner yang dibuat adalah kuisisioner dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat masyarakat atau

pengunjung mengenai pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

Penggunaan kuisisioner ini diharapkan akan memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban karena responden hanya memberikan tanda check list ( $\surd$ ) 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).

Pada variabel bebas satu disiplin kerja ( $X_1$ ), variabel bebas dua kompetensi pegawai ( $X_2$ ), variabel bebas tiga fasilitas kantor ( $X_3$ ) dan variabel terikat kualitas pelayanan ( $Y$ ) menggunakan 5 kolom ketentuan, Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Ketentuannya sebagai berikut :

1. kolom 1 dengan kriteria Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
2. kolom 2 dengan kriteria Setuju (S) dengan skor 4
3. kolom 3 dengan kriteria Cukup (C) / Netral dengan skor 3
4. kolom 4 dengan kriteria Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
5. kolom 5 dengan kriteria Sangat Tidak Setujua (STS) dengan skor 1

b. Obeservasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Observasi atau mengamati adalah “Menatap kejadian, gerak atau proses”

(Arikunto, 2006:230). Kemudian menurut Sugiyono (2010:204) observasi dilakukan dengan dua cara, yaitu :

1. Participant observation

Yaitu peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari - hari orang - orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, dimana peneliti sebagai bagian dari kelompok yang diamati”.

2. Non- participant observation

Yaitu peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan sehari - hari orang yang sedang diamati, disini peneliti hanya sebagai pengamat independen”.

Observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kondisi, dan kejadian secara langsung di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

- c. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literature atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literature-literature, buku-buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

- a) Jurnal

Yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian dianggap relevan dengan topik pendidikan. Jurnal Ilmiah mencakup semua bidang ilmu, seperti Ilmu Alam, Ilmu Sosial, Humaniora.

b) Internet

Yaitu dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan diinternet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis yang sudah ada sebelumnya.

### **3.3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.5.1 Jenis Data**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu mengumpulkan, menyusun, mengolah, serta menganalisis data dalam bentuk angka yang dalam praktiknya diberikan perilaku tertentu yang diteliti didalamnya. Sebagaimana telah dijelaskan oleh sugiyono (2014:13) bahwa metode kuantitatif merupakan metode dengan data penelitian berupa angka - angka dan di analisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data.

Sugiyono (2010 : 55-56) juga mengatakan bahwa rumusan masalah asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, sehingga ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

### **3.3.5.2 Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2010 : 193) bila dilihat dari jenis dan sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data skunder, yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari responden atau pihak pertama. seperti hasil wawancara dan jawaban kuesioner tentang variabel dan masalah penelitian. Dalam hal ini sumber data primer diperoleh dari jawaban kuisisioner yang diberikan kepada masyarakat atau pengunjung Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

#### **2. Data Sekunder**

Data skunder adalah data yang tidak langsung diperoleh penulis dari responden, melainkan data diperoleh dari pihak lain, seperti sumber pustaka perusahaan mengenai sejarah perusahaan yang penulis teliti. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh berupa informasi dari situs internet, buku - buku, jurnal penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.3.6 Operasional Variabel**

Sebuah penelitian harus memiliki beberapa variabel, dalam penelitian ini ada empat variabel yang terbagi menjadi dua, yaitu variabel bebas yaitu disiplin kerja ( $X_1$ ), kompetensi pegawai ( $X_2$ ), fasilitas kantor ( $X_3$ ) dan satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ). dari variabel – variabel tersebut masing–masing mempunyai indikator–indikator yang akan diukur dengan skala ordinal.

Operasional variabel adalah proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur.

Operasionalisasi variabel bertujuan agar peneliti dapat memecahkan variabel – variabel diatas menjadi bagian – bagian kecil dan menjadi alat ukur yang sesuai dengan hakikatnya sehingga diketahui klasifikasi ukurannya, yang kemudian akan dilakukan proses alat ukur atau operasionalnya alat ukurnya, Sehingga pendefinisian variabel tidak dilakukan secara sembarangan atau sesuka hati peneliti, tetapi harus didasarkan pada apa tujuan penelitian dan dasar teori yang relevan.

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat – sifat atau hal-hal yang didefinisikan dan yang dapat diamati (diobservasi). Konsep dapat diamati atau diobservasi ini penting, karena hal itu dapat membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain. Berikut operasionalisasi variabel–variabel penelitian :

**Tabel 3. 2**

**Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	Item
1	Disiplin Kerja (X1)	<p>Disiplin dalam pengertian yang utuh adalah suatu kondisi dan sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi.</p> <p>Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan (Moenir, 2001:94).</p>	Ketepatan Waktu	Tingat ketepatan masuk kerja	Ordinal	1,2,3
			Tanggung jawab	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan	Ordinal	4,5
			Ketaatan terhadap Peraturan Kantor	Tingkat ketaatan terhadap aturan	Ordinal	6,7,8
2	Kompetensi Pegawai (X2)	<p>Kompetensi berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang, adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang pemimpin atau</p>	Pengetahuan (Knowledge)	Mengetahui tugas dan tanggung jawab dalam bekerja	Ordinal	1,2,3
			Pemahaman (Understanding)	Memiliki pemahaman yang baik terhadap pekerjaannya	Ordinal	4,5,6

		staf mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Sutrisno (2011:202)	Kemampuan/ Keterampilan (Skill)	Memiliki keterampilan dalam bidang pekerjaannya	Ordinal	7,8,9
			Nilai (Value)	Memberikan nilai yang baik terhadap pengunjung	Ordinal	10,11, 12
			Sikap (Attitude)	Memiliki sikap yang baik	Ordinal	13,14, 15
			Minat (Interest)	Memiliki minat	Ordinal	16,17
3	Fasilitas Kantor (X3)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Moenir (1987:187)	Fasilitas alat kantor	Ketersediaan alat kerja yang memadai	Ordinal	1,2,3
			Fasilitas perlengkapan kerja	Ketersediaan perlengkapan yang memadai	Ordinal	4,5,6 7,8,9
4	Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kesempurnaan dan segala usaha, dalam mewujudkan tingkat keunggulan	Bukti Fisik (Tangibles)	Fasilitas fisik	Ordinal	1,2,3
			Kehandalan (Reliability)	Kemampuan dalam pelayanan	Ordinal	4,5,6

	tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan merupakan kualitas pelayanan. Dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, terdapat pokok-pokok inti yang harus diperhatikan. (Parasuman dkk (1988:23) dalam Bitner (1996:118)	Daya tanggap (Responsiveness)	Memberikan dan membantu dalam pelayanan	Ordinal	7,8,9
		Jaminan (Assurance)	Kualitas pegawai	Ordinal	10,11,12
		Empati (Empathy)	Memberikan perhatian	Ordinal	13,14,15

### 3.3.7 Instrumen Pengukuran

Instrument penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data dalam melakukan penelitian. instrument penelitian adalah hal paling penting dalam hal apa dan bagaimana penelitian harus dilakukan untuk memperoleh data penelitian. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu diantaranya :

1. Instrument yang digunakan adalah kuesioner metode tertutup, dimana kemungkinan pilihan jawaban telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti dan responden tidak diberikan pilihan atau alternatif jawaban.
2. Indikator-indikator untuk variabel tersebut penulis uraikan menjadi beberapa pernyataan guna untuk memperoleh data kualitatif. Data kualitatif tersebut akan diubah menjadi bentuk kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik.

Dalam penelitian ini, mengoperasionalkan variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) dengan dimensi ketepatan waktu, tanggungjawab dan ketataatan terhadap peraturan kantor (Moenir, 2002:96). Variabel kompetensi pegawai ( $X_2$ ) dengan dimensi pengetahuan (knowledge), pemahaman (understanding), keterampilan/kemampuan (skill), nilai (value), sikap (attitude) Sutrisno (2011:202). Kemudian variabel fasilitas kantor ( $X_3$ ) dengan dimensi fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja Moenir (2016:120). Selanjutnya variabel kualitas pelayanan (Y) dioperasionalkan dengan dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy), Parasuman dkk dalam Tjiptono (2011:198)

Instrument penelitian yang akan digunakan untuk pengukuran dalam menghasilkan data kuantitatif yang tepat atau akurat, maka setiap instrument harus memiliki skala. Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala *Likert*. Penggunaan skala *Likert* menurut Sugiyono (2013:132) adalah “skala *Likert*” digunakan untuk mengukur sikap, pendapat data persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam skala likert ini, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrument berupa pertanyaan.

Skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sudaryono, 2016:96). Dengan skala pengukuran ini, value variabel

yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif. Jenis – jenis skala pengukuran ada empat, yaitu skala nominal, skala ordinal, skala interval dan skala rasio.

Dalam penelitian ini, skala yang digunakan dalam memperoleh data kuantitatif adalah skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala yang didasarkan pada ranking, diurutkan dari yang paling tinggi ke paling rendah atau pun sebaliknya (Sudaryono,2016:98). Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang suatu kejadian atau gejala sosial.

**Tabel 3. 3**

**Pengukuran Jawaban Berdasarkan Skala Linkert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup	C	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2010)

**3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian**

Instrument pengukuran merupakan hasil adaptasi dari teori–teori yang ada, sehingga sebelum digunakan untuk menganalisis, instrument pengukuran terlebih dahulu harus diuji kebenaran (validitas) dan keandalannya (reliabilitas). Dalam penelitian ini digunakan uji validitas dan uji reliabilitas kepada instrument pengukuran penelitian.

### 3.3.8.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:121) uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada obyek yang diteliti. Alat ukur haruslah memiliki tingkat akurasi yang baik terutama jika alat ukur tersebut digunakan dalam sebuah penelitian. Hal ini guna agar validitas alat ukur meningkatkan bobot kebenaran data yang digunakan dalam sebuah penelitian. pengujian validitas bertujuan untuk mendapatkan alat ukur yang valid dan benar.

Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi product moment. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item, jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut valid, sedangkan jika negatif maka item yang tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau digantikan dengan pernyataan perbaikan. Rumus Korelasi Product Moment, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variable X dan Y

x : Nilai masing-masing item

y : Nilai Total

$\sum xy$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$  : Jumlah kuadrat variabel X

$\sum y^2$  : Jumlah kuadrat variabel Y

N : Jumlah subyek

Menurut Sugiyono (2011:126), kuesioner dinyatakan valid jika nilai kuesioner R hitung  $> 0.30$ . Dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusan validitas pernyataan dalam kuesioner tersebut adalah :

- a. Apabila r-hitung  $> 0.30$ , maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.
- b. Apabila r-hitung  $< 0,30$ , maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

### **3.3.8.2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan kesesuaian alat ukur dengan fenomena yang diukur, sehingga alat ukur tersebut dapat diandalkan dalam penelitian. Menurut Arikunto (2012:221) reliabilitas adalah suatu instrumen cukup bisa dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Realibilitas instrumen merupakan syarat pengujian validitas instrumen, karena itu instrumen yang valid umumnya pasti reliabel tetapi pengujian realibilitas instrumen perlu dilakukan. Untuk menjaga realibilitas dalam penelitian ini adalah dengan menghitung koefisien realibilitas pada alat ukur melalui Cronbach Alpha dengan ketentuan nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ . Rumus Alpha Cronbach, rumus ini dapat digunakan pada test - test atau angket - angket yang jawabannya berupa pilihan dan pilihannya tersebut dapat terdiri dari dua pilihan atau lebih. Suatu instrumen alat ukur dikatakan reliable dan bisa diproses pada tahap selanjutnya jika nilai Cronbach alpha  $> 0,6$ . Jika instrumen alat ukur memiliki nilai cronbach alpha  $< 0,6$  maka alat ukur tersebut tidak reliable. Penentuan tingkat nilai koefisien reliabilitas korelasi pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3. 4**

**Interpretasi Nilai Koefisien Realiabilitas**

<b>Koefisien Realiabilitas</b>	<b>Tingkat Reliablitas</b>
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Cukup
0,200 - 0,399	Rendah
<0,200	Sangat rendah

Sumber : Suharsimi Atikunto (2012)

**3.3.9 Teknik Analisa Deskriptif**

Menganalisis data yang diperoleh dengan metode survey deskriptif dalam penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana persepsi pengunjung terhadap disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Tahap analisis dilakukan sampai pada skoring dan indeks dimana skor merupakan jumlah dari hasil perkalian setiap bobot nilai ( 1-5) frekuensi. Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean yaitu membagi total skor dengan jumlah responden. Angka indeks tersebut yang menunjukkan kesatuan tanggapan seluruh responden setiap variabel penelitian.

**3.3.9.1. Profil Responden**

Responden dalam survey ini adalah pengunjung Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Penulis mengklasifikasikan profil pengunjung berdasarkan kriteria sebagai berikut :

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin
2. Profil responden berdasarkan usia
3. Profil Responden berdasarkan pekerjaan

### 3.3.9.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). dengan rumus sebagai berikut:

- a. Rentang Skala dan Distribusi Frekuensi

Setiap variabel dalam kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan analisis rentang skala, dengan menghitung rata-rata setiap variabel, dengan rumus:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Dimana :

RS : Rentang Skala

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah alternatif jawaban tiap item

Rata-rata dari setiap variabel nantinya dapat di deskripsikan kedalam kelas interval. Adapun penyajian data agar mudah untuk dipahami, peneliti menggunakan table distribusi frekuensi. Table distribusi frekuensi adalah suatu tabel yang menyajikan kelas-kelas data beserta frekuensinya.

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5 (lima). Berdasarkan rumus diatas maka panjang kelas interval pada penelitian ini adalah :

$$Rs \frac{100 (5 - 1)}{5} = 80$$

Skor paling rendah yaitu :

$$100 \times 1 = 100$$

Skor paling tinggi yaitu:

$$100 \times 5 = 500$$

Rentang skala yang diperoleh berdasarkan perhitungan tersebut sebesar 80, dengan demikian skala penelitian setiap kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3. 5**

**Skala Interval Kriteria Pengukuran variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor**

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
100 – 180	Sangat Rendah
181 – 261	Rendah
262 – 342	Cukup
343 – 423	Tinggi
424 – 500	Sangat tinggi

b. Rata – rata Hitung (*Mean*)

Rata-rata Hitung (*Mean*) merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata - rata dari kelompok tersebut. Rata - rata hitung (mean) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  : Mean (Rata-rata)

$\sum X_i$  : Jumlah nilai X ke i sampai ke n

n : Jumlah sampel atau banyak data.

c. Standar Deviasi

Standar deviasi atau simpang baku dari data yang telah disusun dalam tabel distribusi frekuensi atau data bergolong, dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$s = \frac{\sqrt{\sum X f_i - X)^2}}{(n - 1)}$$

Dimana :

S : Simpang baku

$X_i$  : Nilai X ke i sampai n

$\bar{X}$  : Rata-rata nilai

N : Jumlah sampel

Dalam penelitian ini, perhitungan seluruhnya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.

### 3.3.10. Pengujian Korelasi

**Tabel 3. 6**

**Kriteria Uji Korelasi**

<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Kriteria</b>
0,00	Tidak ada korelasi
0,00 – 0,25	Korelasi sangat lemah
0,26 – 0,50	Korelasi yang cukup
0,51 – 0,70	Korelasi yang kuat
0,71 – 0,99	Korelasi yang sangat kuat
1,00	Korelasi sempurna

### 3.3.11 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan - pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang dugaan sementara, karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel ( $X_1$ ) disiplin kerja, ( $X_2$ ) kompetensi pegawai, ( $X_3$ ) fasilitas kantor dan ( $Y$ ) kualitas pelayanan.

Rancangan pengujian hipotesis untuk mengetahui korelasi dari variabel penelitian ini yaitu disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk pengujian hipotesis dimulai dengan menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif

(H<sub>a</sub>), pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikansi dan penetapan kriteria pengujian.

### 3.3.11.1 Model Statistik

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t dan koefisien determinan. Menurut Sugiyono (2017:275), analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2. Adapun persamaan regresi berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$$

Dimana :

Y : Variabel Dependen / Kualitas pelayanan

$\alpha$  : Koefisien konstanta

$\beta_1 \beta_2$  : Koefisien regresi

X<sub>1</sub> : Disiplin kerja

X<sub>2</sub> : Kompetensi pegawai

X<sub>3</sub> : Fasilitas kantor

$\epsilon$  : Error, variabel gangguan ( variabel lain yang tidak diteliti)

### 3.3.11.2 Uji T (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2011, 98) Uji T atau Test T adalah salah satu dari test statistik yang digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel independen secara parsial untuk menerangkan isi dari variabel dependen. Uji T juga berguna untuk melihat bagaimana variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dengan asumsi bebas konstran.

- a) Jika signifikansi  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima : maka disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- b) Jika signifikansi  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak : maka disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- c) Taraf nyata yang digunakan adalah  $\alpha = 5\% = 0,05$  dengan derajat kebebasan ( $df = n - 2$ ), besarnya t-hitung dapat dihitung dengan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 + r^2}}$$

Dimana :

- r : Nilai korelasi parsial  
t : Statistik uji korelasi  
n : Jumlah sampel

Dalam penelitian ini, proses pengolahan uji parsial dilakukan dengan menggunakan keputusannya adalah dengan menggunakan software SPSS version 18, dengan menggunakan tingkat keyakinan alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan derajat

kebebasan (n-2), kemudian bandingkan antara nilai signifikansi variabel dengan tingkat keyakinan ( $\alpha = 0,05$ ), maka :

- a) Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.3.11.3 Uji F ( Uji Simultan)

Pada pengujian simultam akan diuji pengaruh ketiga variabel independen (disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Uji statistik yang digunakan pada pengujian simultan adalah Uji F atau biasa disebut dengan *Analysis of Varian* (ANOVA). Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2017:192) dapat digunakan rumus signifikansi korelasi ganda sebagai berikut :

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana :

R= Koefisien Korelasi ganda

K= Jumlah Variabel independen

N= Jumlah anggota sampel

Dk= (n-k-1) derajat kebebasan

Pengujian membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut:

Kriteria Uji :

- a) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh).
- b) Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh)

#### 3.3.11.4 Analisa Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  menunjukkan berapa besar persen suatu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Hal ini berarti bila  $R^2 = 0$  menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable), bila  $R^2$  semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable) dan bila  $R^2$  semakin kecil bahkan mendekati nol, maka dapat dikatakan semakin kecil pula pengaruh variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable). Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan Variabel Y. Berdasarkan hitungan koefisien determinasi. Menurut Sugiyono (2013:292) rumus untuk menghitung koefisien determinasi yaitu :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd : Seberapa jauh perubahan variabel terkait

R<sup>2</sup> : Kuadrat koefisien korelasi berganda

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Profil Responden

Dalam penelitian ini, kuesioner penelitian dibagikan kepada 100 orang pengunjung Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Kuesioner disebar secara langsung kepada pengunjung yang datang. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas bagaimana profil responden yang terlibat dalam penelitian ini. Deskripsi karakteristik responden penelitian akan dijabarkan sebagai berikut :

##### 4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden ditinjau dari jenis kelaminnya disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4. 1**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	57	57,0%
Perempuan	43	43,0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.1 diatas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan jenis kelamin pada pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan CimahiTengah, Kota Cimahi. Berdasarkan tabel, diketahui bahwa sebanyak 57orang responden (57,0%) berjenis kelamin laki-laki dan 43 orang responden (43,0%) berjenis kelamin perempuan.

#### 4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden ditinjau dari usianya disajikan sebagai berikut.

**Tabel 4. 2**  
**Profil Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase
17 - 25 Tahun	15	15,0%
26 - 35 Tahun	22	22,0%
36 - 45 Tahun	24	24,0%
>45 Tahun	39	39,0%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.2 diatas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan usia pada pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Berdasarkan tabel, diketahui bahwa sebanyak 15 orang responden (15,0%) berusia 17-25 tahun, 22 orang responden (22,0%) berusia 26-35 tahun, 24 orang responden (24,0%) berusia 36-45 tahun dan 39 orang responden (39,0%) berusia di atas 45 tahun.

#### 4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden ditinjau dari pekerjaannya disajikan sebagai berikut :

**Tabel 4. 3**  
**Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Pegawai Negeri Sipil	15	15,0%
Ibu Rumah Tangga	22	22,0%
Pensiunan	12	12,0%
Pegawai Swasta	36	36,0%
Wiraswasta	5	5,00%
Pelajar	10	10,0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.3 diatas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan pekerjaan pada pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Berdasarkan tabel, diketahui bahwa sebanyak 15 orang responden (15,0%) berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil, 22 orang responden (22,0%) berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga, 12 orang responden (12,0%) berprofesi sebagai Pensiunan, 36 orang responden (36,0%) berprofesi sebagai Pegawai Swasta 5 orang responden (5,00%) berprofesi sebagai Wiraswasta dan 10 orang responden (10,0%) berprofesi sebagai Pelajar.

## 4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran

Pada bagian ini, peneliti memaparkan hasil pengujian kualitas instrument pengukuran (kuesioner) yang telah dilakukan kepada 100 orang responden. Jumlah pernyataan dalam kuesioner sebanyak 48 buah pernyataan. Variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ) dinyatakan dalam 7 item pernyataan, variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dinyatakan dalam 18 pernyataan, variabel Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) dinyatakan dalam 8 pernyataan, dan variable Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) dinyatakan dalam 15 pernyataan. Pengujian kualitas instrument pengukuran dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variable tersebut.

### 4.2.1. Uji Validitas

Instrument pengukuran (kuesioner) dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi  $\geq 0,30$ . Sebaliknya, apabila instrument pengukuran (kuesioner) memiliki nilai  $< 0,30$ , maka instrument pengukuran dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4. 4**  
**Uji Validitas Disiplin Kerja**

No.	Item	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria	Keterangan
1	DK_1	0.765	0.3	Valid
2	DK_2	0.746	0.3	Valid
3	DK_3	0.78	0.3	Valid
4	DK_4	0.557	0.3	Valid
5	DK_5	0.658	0.3	Valid
6	DK_6	0.535	0.3	Valid
7	DK_7	0.585	0.3	Valid

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien validitas untuk masing-masing item pernyataan mengenai Disiplin Kerja ( $X_1$ ) memiliki nilai yang lebih dari nilai kritis yang telah ditetapkan yaitu 0,30. Maka, berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan kuesioner pada variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ) telah memenuhi persyaratan validitas dan tepat untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data mengenai disiplin kerja dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 5**  
**Uji Validitas Kompetensi Pegawai**

No.	Item	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria	Keterangan
1	KP_1	0.541	0.3	Valid
2	KP_2	0.336	0.3	Valid
3	KP_3	0.421	0.3	Valid
4	KP_4	0.545	0.3	Valid
5	KP_5	0.475	0.3	Valid
6	KP_6	0.332	0.3	Valid
7	KP_7	0.302	0.3	Valid
8	KP_8	0.397	0.3	Valid
9	KP_9	0.494	0.3	Valid
10	KP_10	0.367	0.3	Valid
11	KP_11	0.526	0.3	Valid
12	KP_12	0.541	0.3	Valid
13	KP_13	0.538	0.3	Valid
14	KP_14	0.459	0.3	Valid
15	KP_15	0.495	0.3	Valid
16	KP_16	0.432	0.3	Valid
17	KP_17	0.362	0.3	Valid
18	KP_18	0,360	0.3	Valid

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien validitas untuk masing-masing item pernyataan mengenai Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) memiliki nilai yang lebih dari nilai kritis yang telah ditetapkan yaitu 0,30. Maka, berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan kuesioner pada variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) telah memenuhi persyaratan validitas dan tepat untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data mengenai kompetensi pegawai dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 6**  
**Uji Validitas Fasilitas Kantor**

<b>No.</b>	<b>Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Keterangan</b>
1	FK_1	0.532	0.3	Valid
2	FK_2	0.541	0.3	Valid
3	FK_3	0.604	0.3	Valid
4	FK_4	0.458	0.3	Valid
5	FK_5	0.41	0.3	Valid
6	FK_6	0.634	0.3	Valid
7	FK_7	0.343	0.3	Valid
8	FK_8	0.421	0.3	Valid

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien validitas untuk masing-masing item pernyataan mengenai Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) memiliki nilai yang lebih dari nilai kritis yang telah ditetapkan yaitu 0,30. Maka, berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan kuesioner pada variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) telah memenuhi persyaratan validitas dan tepat untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data mengenai fasilitas kantor dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 7**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No.	Item	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria	Keterangan
1	KPL_1	0.498	0.3	Valid
2	KPL_2	0.526	0.3	Valid
3	KPL_3	0.463	0.3	Valid
4	KPL_4	0.614	0.3	Valid
5	KPL_5	0.419	0.3	Valid
6	KPL_6	0.332	0.3	Valid
7	KPL_7	0.436	0.3	Valid
8	KPL_8	0.416	0.3	Valid
9	KPL_9	0.367	0.3	Valid
10	KPL_10	0.410	0.3	Valid
11	KPL_11	0.545	0.3	Valid
12	KPL_12	0.474	0.3	Valid
13	KPL_13	0.328	0.3	Valid
14	KPL_14	0.448	0.3	Valid
15	KPL_15	0.314	0.3	Valid

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien validitas untuk masing-masing item pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai yang lebih dari nilai kritis yang telah ditetapkan yaitu 0,30. Maka, berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan kuesioner pada variable Kualitas Pelayanan (Y) telah memenuhi persyaratan validitas dan tepat untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data mengenai kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Berdasarkan pemaparan uji validitas keempat variable di atas, terlihat bahwa masing-masing item pernyataan tiap-tiap variable memiliki nilai koefisien validitas yang lebih dari nilai kritis yang telah ditetapkan, (0,30). Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsi ukurnya sehingga seluruh instrument pernyataan dinyatakan valid.

#### 4.2.2. Uji Reliabilitas

Instrument pengukuran yang terpercaya dan dapat diandalkan (reliabel) akan memberikan data yang handal dan dapat dipercaya. Apabila data yang digunakan sesuai dengan kenyataan, berapa kali pun dilakukan pengukuran akan tetap menghasilkan hasil yang sama. Reliabilitas menunjukkan tingkat kehandalan instrument pengukuran. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* mengacu pada kriteria dimana nilai koefisien masing-masing instrument yang diperoleh harus lebih dari 0,60 ( $\geq 0,60$ ). Hasil analisis uji reliabilitas instrumen kuesioner dapat dilihat di bawah ini :

**Tabel 4. 8**  
**Pengukuran Reliabilitas Instrument**

No.	Item Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0.791	0.6	Reliabel
2	Kompetensi Pegawai ( $X_2$ )	0.742	0.6	Reliabel
3	Fasilitas Kantor ( $X_3$ )	0.549	0.6	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan (Y)	0.693	0.6	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.8 di atas menunjukkan besarnya nilai koefisien Cronbach's Alpha tiap-tiap instrument pengukuran variabel-variabel penelitian. Diketahui bahwa besarnya nilai koefisien Cronbach's Alpha variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,791, besarnya nilai koefisien Cronbach's Alpha variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) sebesar 0,742, besarnya nilai koefisien Cronbach's Alpha variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) sebesar 0,549 dan besarnya nilai koefisien Cronbach's Alpha variable Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) sebesar 0,693. Hal tersebut menunjukkan nilai koefisien Cronbach's Alpha dari instrumen yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan kualitas pelayanan lebih dari 0,60 ( $> 0,60$ ) yang berarti keempat instrument pengukuran tersebut dinyatakan reliabel.

### **4.3. Analisis Deskriptif**

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan temuan-temuan pada penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Tanggapan responden dalam kuesioner akan digunakan oleh peneliti untuk mengetahui sejauh mana persepsi responden penelitian dalam mengukur variable-variable terkait dalam penelitian (disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan kualitas pelayanan).

Sebagaimana telah ditetapkan dalam pembahasan Bab III sebelumnya, tanggapan responden dinilai menggunakan rentang skor yang dijabarkan pada tabel berikut :

**Tabel 4. 9**  
**Skala Interval Pengukuran Variabel**

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
100 – 180	Sangat Rendah
181 – 261	Rendah
262 – 342	Cukup
343 – 423	Tinggi
424 – 500	Sangat tinggi

**4.3.1. Tanggapan Responden Terhadap Disiplin Kerja**

Item – item pernyataan yang diajukan dalam instrument pengukuran (kuesioner penelitian) untuk variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ) adalah sebanyak 7 butir pernyataan. Analisis terhadap tanggapan responden akan item - item pernyataan akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 10**  
**Frekuensi Pegawai Berangkat Kantor Tepat Waktu**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	59	59.0%	59
TS	2	20	20.0%	40
C	3	0	0.0%	0
S	4	20	20.0%	80
SS	5	1	1.0%	5
Total		100	100.0%	184
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.10 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai berangkat kantor tepat waktu. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 184. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah kurang mengenai berangkat kantor tepat waktu.

**Tabel 4. 11**  
**Frekuensi Pegawai Pulang Kantor Tepat Waktu**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	61	61.0%	61
TS	2	12	12.0%	24
C	3	0	0.0%	0
S	4	22	22.0%	88
SS	5	5	5.0%	25
Total		100	100.0%	198
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.11 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai pulang kantor tepat waktu. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 198. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, masih kurang mengenai pulang kantor tepat waktu.

**Tabel 4. 12**  
**Frekuensi Proses Pembuatan Kebutuhan Pengunjung**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	51	51.0%	51
TS	2	30	30.0%	60
C	3	0	0.0%	0
S	4	12	12.0%	48
SS	5	7	7.0%	35
Total		100	100.0%	194
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.12 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Proses pembuatan kebutuhan pengunjung tepat waktu. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 194. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, masih kurang mengenai proses pembuatan kebutuhan pengunjung tepat waktu.

**Tabel 4. 13**  
**Frekuensi Tanggungjawab Terhadap Pelayanan**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	21	21.0%	21
TS	2	63	63.0%	126
C	3	0	0.0%	0
S	4	9	9.0%	36
SS	5	7	7.0%	35
Total		100	100.0%	218
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.13 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Tanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 218. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, masih kurang mengenai tanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4. 14**  
**Frekuensi Pegawai Menerima Masukan/Teguran**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	51	51.0%	51
TS	2	4	4.0%	8
C	3	0	0.0%	0
S	4	18	18.0%	72
SS	5	27	27.0%	135
Total		100	100.0%	266
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.14 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Tanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 266. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai menerima masukan/teguran yang diberikan.

**Tabel 4. 15**  
**Frekuensi Pegawai Berpenampilan Rapi**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	53	53.0%	106
C	3	0	0.0%	0
S	4	30	30.0%	120
SS	5	17	17.0%	85
Total		100	100.0%	311
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.15 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai selalu berpenampilan rapi saat di kantor. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 311. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai berpenampilan selalu rapi saat di kantor.

**Tabel 4. 16**  
**Frekuensi Pegawai Memakai Kartu Tanda Pengenal**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	11	11.0%	11
TS	2	11	11.0%	22
C	3	0	0.0%	0
S	4	40	40.0%	160
SS	5	38	38.0%	190
Total		100	100.0%	383
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.16 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai selalu memakai kartu tanda pengenal/ identitas. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score

sebesar 383. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai selalu memakai kartu tanda pengenal/ identitas.

Kemudian peneliti melakukan resume dari seluruh nilai total tiap - tiap item pernyataan. Hasil analisisnya ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 17**  
**Resume Total Score Disiplin Kerja**

<b>Resume Total Score (X<sub>i</sub>)</b>		
<b>ITEM</b>	<b>SCORE</b>	<b>KRITERIA</b>
DK_1	184	Rendah
DK_2	198	Rendah
DK_3	194	Rendah
DK_4	218	Rendah
DK_5	266	Rendah
DK_6	311	Cukup
DK_7	383	Tinggi
<b>Rata - rata</b>	<b>250.5714</b>	<b>Rendah</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan penjabaran pada tabel 4.17 diatas, item pernyataan frekuensi mengenai Pegawai melakukan pelayanan tepat waktu (DK\_1) memiliki nilai total score terendah sebesar 184. Sementara nilai total score tertinggi terdapat pada item pernyataan tingkat Pegawai selalu memakai kartu tanda pengenal/ identitas dengan nilai total score 383. Hasil perhitungan rata-rata keseluruhan variable disiplin kerja memiliki nilai sebesar 251 dan berada pada kriteria rendah. Maka, hasil tersebut mengindikasikan bahwa disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai kecamatan masih kurang.

#### 4.3.2. Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pegawai

Item-item pernyataan yang diajukan dalam instrument pengukuran (kuesioner penelitian) untuk variable *Kompetensi Pegawai* ( $X_2$ ) adalah sebanyak 18 pernyataan. Analisis terhadap tanggapan responden akan item-item pernyataan akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 18**  
**Frekuensi Pegawai Mengetahui Tugas dan Tanggungjawabnya**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	24	24.0%	48
C	3	0	0.0%	0
S	4	42	42.0%	168
SS	5	34	34.0%	170
Total		100	100.0%	386
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.18 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 386. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423 , sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pengetahuan tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja.

**Tabel 4. 19**  
**Frekuensi Pegawai Mengetahui Cara Mengoperasikan Komputer**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	6	6.0%	6
TS	2	47	47.0%	94
C	3	0	0.0%	0
S	4	35	35.0%	140
SS	5	12	12.0%	60
Total		100	100.0%	300
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.19 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan mengetahui cara mengoperasikan komputer. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 300. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, cukup mengenai pengetahuan cara mengoperasikan komputer dengan baik.

**Tabel 4. 20**  
**Frekuensi Pegawai Mengatasi Keluhan Pengunjung**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	55	50.9%	110
C	3	0	0.0%	0
S	4	35	35.0%	140
SS	5	18	18.0%	90
Total		108	108.0%	340
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.20 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan mengatasi keluhan pengunjung.

Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 340. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, cukup mengenai dapat mengatasi keluhan pengunjung.

**Tabel 4. 21**  
**Frekuensi Pegawai Memahami Keinginan Pengunjung**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	1	1.0%	1
TS	2	13	13.0%	26
C	3	0	0.0%	0
S	4	63	63.0%	252
SS	5	23	23.0%	115
Total		100	100.0%	394
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.21 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan memahami keinginan pengunjung. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 394. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai dapat memahami keinginan pengunjung.

**Tabel 4. 22**  
**Frekuensi Pegawai Memahami Proses Penyelesaian Jasa**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	14	14.0%	14
TS	2	23	23.0%	46
C	3	0	0.0%	0
S	4	55	55.0%	220
SS	5	8	8.0%	40
Total		100	100.0%	320
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.22 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan memahami mengenai segala proses pekerjaannya. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 320. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah cukup, mengenai memiliki pemahaman yang baik dalam menyelesaikan kebutuhan yang diinginkan pengunjung.

**Tabel 4. 23**  
**Frekuensi Pegawai Memahami Tata Cara Pelayanan**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	8	8.0%	16
C	3	0	0.0%	0
S	4	70	70.0%	280
SS	5	22	22.0%	110
Total		100	100.0%	406
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.23 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan memahami tata cara pelayanan

yang baik. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 406. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai memiliki pemahaman yang baik mengenai tata cara melakukan pelayanan yang baik kepada pengunjung.

**Tabel 4. 24**  
**Frekuensi Pegawai Memiliki Keterampilan Bekerja**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	11	11.0%	22
C	3	0	0.0%	0
S	4	68	68.0%	272
SS	5	21	21.0%	105
Total		100	100.0%	399
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.24 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan memiliki keterampilan dalam bekerja. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 399. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai hal memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja.

**Tabel 4. 25**  
**Frekuensi Pegawai Menguasai Penggunaan Komputer**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	46	46.0%	92
C	3	0	0.0%	0
S	4	43	43.0%	172
SS	5	11	11.0%	55
Total		100	100.0%	319
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.25 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan menguasai penggunaan komputer dalam bekerja. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 319. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah sudah cukup, mengenai menguasai penggunaan komputer dan sistem yang digunakan dalam bekerja.

**Tabel 4. 26**  
**Frekuensi Pegawai Menyelesaikan Pekerjaannya**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	13	13.0%	13
TS	2	16	16.0%	32
C	3	0	0.0%	0
S	4	50	50.0%	200
SS	5	21	21.0%	105
Total		100	100.0%	350
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.26 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan dapat menyelesaikan pekerjaannya. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 350. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai penyelesaian pekerjaannya dengan cepat.

**Tabel 4. 27**  
**Frekuensi Pegawai Memberikan Pelayanan Menyenangkan**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	23	23.0%	46
C	3	0	0.0%	0
S	4	52	52.0%	208
SS	5	25	25.0%	125
Total		100	100.0%	379
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.27 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai kecamatan memberikan pelayanan yang menyenangkan. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 379. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai memberikan pelayanan yang terasa menyenangkan kepada pengunjung.

**Tabel 4. 28**  
**Frekuensi Pegawai Bersikap Jujur Dalam Bekerja**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	12	12.0%	12
TS	2	15	15.0%	30
C	3	0	0.0%	0
S	4	50	50.0%	200
SS	5	23	23.0%	115
Total		100	100.0%	357
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.28 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai bersikap jujur dalam bekerja. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 357. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai memberikan pelayanan yang jujur kepada pengunjung.

**Tabel 4. 29**  
**Frekuensi Pegawai Tidak Bersikap Diskriminasi**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	4	4.0%	8
C	3	0	0.0%	0
S	4	62	62.0%	248
SS	5	34	34.0%	170
Total		100	100.0%	426
Kriteria		Sangat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.29 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai tidak bersikap diskriminasi. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 426. Nilai total score tersebut berada pada interval 424-500, sehingga digolongkan pada kriteria yang sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah sangat baik mengenai memberikan pelayanan tanpa diskriminasi kepada pengunjung.

**Tabel 4. 30**  
**Frekuensi Pegawai Selalu Memberikan Senyum Sapa Salam**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	12	12.0%	24
C	3	0	0.0%	0
S	4	60	60.0%	240
SS	5	28	28.0%	140
Total		100	100.0%	404
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.30 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai selalu memberikan senyum, sapa, salam. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 404. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai memberikan senyum, sapa, salam pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung.

**Tabel 4. 31**  
**Frekuensi Pegawai Bersikap Sopan Santun**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	25	25.0%	50
C	3	0	0.0%	0
S	4	60	60.0%	240
SS	5	9	9.0%	45
Total		100	100.0%	335
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.31 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai selalu bersikap sopan santun. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 335. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai selalu bersikap sopan santun pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung.

**Tabel 4. 32**  
**Frekuensi Pegawai Bersikap Profesional**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	1	1.0%	1
TS	2	24	24.0%	48
C	3	0	0.0%	0
S	4	69	69.0%	276
SS	5	6	6.0%	30
Total		100	100.0%	355
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.32 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai selalu bersikap profesional. Hasil perhitungan

analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 355. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai selalu bersikap professional atau tidak melibatkan masalah pribadi pada saat memberikan pelayanan.

**Tabel 4. 33**  
**Frekuensi Pegawai Memberikan Informasi Jelas**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	1	1.0%	1
TS	2	13	13.0%	26
C	3	0	0.0%	0
S	4	52	52.0%	208
SS	5	34	34.0%	170
Total		100	100.0%	405
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.33 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai memberikan informasi yang jelas. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 405. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai memberikan informasi yang jelas tentang alur pembuatan hal yang diinginkan dan dibutuhkan pengunjung.

**Tabel 4. 34**  
**Frekuensi Pegawai Memiliki Minat Tinggi**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	14	14.0%	14
TS	2	22	22.0%	44
C	3	0	0.0%	0
S	4	44	44.0%	176
SS	5	20	20.0%	100
Total		100	100.0%	334
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.34 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai memiliki minat yang tinggi dalam bekerja. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 334. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai memiliki minat yang tinggi dalam melayani pengunjung.

**Tabel 4. 35**  
**Frekuensi Pegawai Menyukai Pekerjaannya**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	1	1.0%	1
TS	2	38	38.0%	76
C	3	0	0.0%	0
S	4	52	52.0%	208
SS	5	9	9.0%	45
Total		100	100.0%	330
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.35 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi Pegawai menyukai pekerjaannya. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 330. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai memiliki minat yang tinggi dalam melayani pengunjung.

Kemudian peneliti melakukan resume dari sleuruh nilai total tiap - tiap item pernyataan. Hasil analisisnya ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 36**  
**Resume Total Score Kompetensi Pegawai**

<b>Resumen Total Score (X<sub>2</sub>)</b>		
<b>ITEM</b>	<b>SCORE</b>	<b>KRITERIA</b>
KP_1	386	Tinggi
KP_2	300	Cukup
KP_3	340	Cukup
KP_4	394	Tinggi
KP_5	320	Cukup
KP_6	406	Tinggi
KP_7	399	Tinggi
KP_8	319	Cukup
KP_9	350	Tinggi
KP_10	379	Tinggi
KP_11	357	Tinggi
KP_12	426	Sangat Tinggi
KP_13	404	Tinggi
KP_14	335	Cukup
KP_15	355	Tinggi
KP_16	405	Tinggi
KP_17	334	Cukup
KP_18	330	Cukup
<b>Rata - rata</b>	<b>363.2778</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan penjabaran pada tabel 4.36 diatas, item pernyataan frekuensi pegawai mengetahui cara mengoperasikan komputer (KP\_2) memiliki nilai total score terendah sebesar 300. Sementara nilai total score tertinggi terdapat pada item pernyataan tingkat frekuensi pegawai yang tidak bersikap diskriminasi (KP\_12) dengan nilai total score 426. Hasil perhitungan rata - rata keseluruhan variable kompetensi pegawai memiliki nilai sebesar 364 dan berada pada kriteria tinggi. Maka, hasil tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi pegawai yang ada di kantor kecamatan sudah baik.

#### 4.3.3. Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Kantor

Item – item pernyataan yang diajukan dalam instrument pengukuran (kuesioner penelitian) untuk variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) adalah sebanyak 8 butir pernyataan. Analisis terhadap tanggapan responden akan item-item pernyataan akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 37**  
**Tersedia Komputer yang Berfungsi**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	2	2.0%	2
TS	2	64	64.0%	128
C	3	0	0.0%	0
S	4	20	31.3%	80
SS	5	14	21.9%	70
Total		100	156.3%	280
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.37 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya komputer yang berfungsi. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 280. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai hal menyediakan komputer yang berguna dalam menyelesaikan pelayanan untuk pengunjung.

**Tabel 4. 38**  
**Tersedia Buku Tamu untuk Pengunjung**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	47	47.0%	47
TS	2	22	22.0%	44
C	3	0	0.0%	0
S	4	28	43.8%	112
SS	5	3	4.7%	15
Total		100	156.3%	218
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.38 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya buku tamu untuk pengunjung. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 218. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, masih kurang mengenai hal menyediakan buku tamu untuk pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 39**  
**Tersedia Fasilitas Alat Tulis**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	38	38.0%	38
TS	2	32	32.0%	64
C	3	0	0.0%	0
S	4	23	42.6%	92
SS	5	7	13.0%	35
Total		100	185.2%	229
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.39 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya alat tulis untuk pengunjung. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 229. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, masih kurang mengenai hal menyediakan alat tulis maupun blanko untuk pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 40**  
**Tersedia Fasilitas Perlengkapan Kerja**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	49	49.0%	49
TS	2	21	21.0%	42
C	3	0	0.0%	0
S	4	22	34.4%	88
SS	5	8	12.5%	40
Total		100	156.3%	219
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.40 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya fasilitas perlengkapan kerja. Hasil

perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 219. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, mengenai hal menyediakan fasilitas perlengkapan kerja (meja, kursi) yang masih layak pakai untuk pegawainya.

**Tabel 4. 41**  
**Tersedia Tempat Duduk untuk Pengunjung**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	53	53.0%	53
TS	2	32	32.0%	64
C	3	0	0.0%	0
S	4	12	18.8%	48
SS	5	3	4.7%	15
Total		100	156.3%	180
Kriteria		Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.41 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya tempat duduk untuk pengunjung. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 180. Nilai total score tersebut berada pada interval 181-261, sehingga digolongkan pada kriteria yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, masih kurang mengenai hal menyediakan tempat duduk yang cukup untuk pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 42**  
**Tersedia Fasilitas Kenyamanan Kerja**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	1	1.0%	1
TS	2	54	54.0%	108
C	3	0	0.0%	0
S	4	39	72.2%	156
SS	5	6	11.1%	30
Total		100	185.2%	295
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.42 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya fasilitas pendukung kenyamanan kerja. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 295. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai menyediakan fasilitas kenyamanan kerja (AC, ruangan kerja dll) untuk pegawainya.

**Tabel 4. 43**  
**Tersedia Fasilitas Tempat Parkir**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	7	7.0%	7
TS	2	30	30.0%	60
C	3	0	0.0%	0
S	4	52	81.3%	208
SS	5	11	17.2%	55
Total		100	156.3%	330
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.43 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya fasilitas tempat parkir. Hasil perhitungan

analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 330. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai menyediakan fasilitas parkir bagi pegawai dan pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 44**  
**Tersedia Fasilitas Sarana Ibadah**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	12	12.0%	12
TS	2	32	32.0%	64
C	3	0	0.0%	0
S	4	39	60.9%	156
SS	5	17	26.6%	85
Total		100	156.3%	317
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.44 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi tersedianya fasilitas sarana ibadah. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 317. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai menyediakan fasilitas sarana ibadah untuk pegawai dan pengunjung yang datang.

Kemudian peneliti melakukan resume dari seluruh nilai total tiap - tiap item pernyataan. Hasil analisisnya ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 45**  
**Resume Total Score Fasilitas Kantor**

<b>Resume Total Score (X<sub>3</sub>)</b>		
<b>ITEM</b>	<b>SCORE</b>	<b>KRITERIA</b>
FK_1	280	Cukup
FK_2	218	Rendah
FK_3	229	Rendah
FK_4	219	Rendah
FK_5	180	Rendah
FK_6	295	Cukup
FK_7	330	Cukup
FK_8	317	Cukup
<b>Rata - rata</b>	<b>258.5</b>	<b>Rendah</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan penjabaran pada tabel 4.45 diatas, item pernyataan frekuensi tersedianya tempat duduk bagi pengunjung yang datang (FK\_5) memiliki nilai total score terendah sebesar 180. Sementara nilai total score tertinggi terdapat pada item pernyataan tingkat frekuensi tersedianya tempat parkir yang memadai untuk pegawai dan pengunjung dengan nilai total score 330. Hasil perhitungan rata - rata keseluruhan variable fasilitas kantor memiliki nilai sebesar 260 dan berada pada kriteria rendah. Maka, hasil tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas kantor di Kecamatan Cimahi Tengah masih kurang.

#### **4.3.4. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

Item – item pernyataan yang diajukan dalam instrument pengukuran (kuesioner penelitian) untuk variable Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebanyak 15 butir pernyataan. Analisis terhadap tanggapan responden akan item-item pernyataan akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 46**  
**Tingkat Frekuensi Kebersihan Halaman Kantor**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	15	15.0%	30
C	3	0	0.0%	0
S	4	68	68.0%	272
SS	5	17	17.0%	85
Total		100	100.0%	387
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.46 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi kebersihan halaman kantor. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 387. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai hal menjaga kebersihan halaman kantor.

**Tabel 4. 47**  
**Tingkat Frekuensi Kenyamanan Ruang Tunggu**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	9	9.0%	9
TS	2	53	53.0%	106
C	3	0	0.0%	0
S	4	27	27.0%	108
SS	5	11	11.0%	55
Total		100	100.0%	278
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.47 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 278. Nilai

total score tersebut berada pada interval 262-324, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu untuk pengunjung.

**Tabel 4. 48**  
**Tingkat Frekuensi Kelengkapan Fasilitas**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	22	22.0%	22
TS	2	21	21.0%	42
C	3	0	0.0%	0
S	4	48	48.0%	192
SS	5	9	9.0%	45
Total		100	100.0%	301
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.48 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kantor. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 301. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-324, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kantor yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

**Tabel 4. 49**  
**Tingkat Frekuensi Kecepatan Pegawai dalam Bertindak**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	43	43.0%	86
C	3	0	0.0%	0
S	4	46	46.0%	184
SS	5	11	11.0%	55
Total		100	100.0%	325
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.49 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam kecepatan pegawai dalam bertindak. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 325. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai pegawai bertindak cepat dalam melayani pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 50**  
**Tingkat Frekuensi Prosedur dan Proses yang Tidak Berbelit-belit**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	10	10.0%	10
TS	2	23	23.0%	46
C	3	0	0.0%	0
S	4	52	52.0%	208
SS	5	15	15.0%	75
Total		100	100.0%	339
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.50 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi prosedur dan proses yang tidak berbelit-belit. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 339. Nilai

total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai semua prosedur dan proses tidak berbelit-belit untuk pengunjung dalam pembuatan hal yang dibutuhkan.

**Tabel 4. 51**  
**Tingkat Frekuensi Pelayanan yang Sesuai**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	44	44.0%	88
C	3	0	0.0%	0
S	4	43	43.0%	172
SS	5	13	13.0%	65
Total		100	100.0%	325
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.51 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pelayanan yang sesuai. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 325. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai pegawai yang tidak membiarkan pengunjung menunggu tanpa ada alasan dan informasi yang jelas.

**Tabel 4. 52**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Selalu Siap Melayani**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	23	23.0%	46
C	3	0	0.0%	0
S	4	54	54.0%	216
SS	5	23	23.0%	115
Total		100	100.0%	377
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.52 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai selalu siap melayani. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 377. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pegawai yang selalu siap untuk membantu dan melayani setiap pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 53**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Cepat dan Tepat dalam Bekerja**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	19	19.0%	38
C	3	0	0.0%	0
S	4	63	63.0%	252
SS	5	18	18.0%	90
Total		100	100.0%	380
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.53 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai selalu tepat dan cepat dalam bekerja. Hasil

perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 380. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pegawai yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

**Tabel 4. 54**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Ramah**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	23	23.0%	46
C	3	0	0.0%	0
S	4	66	66.0%	264
SS	5	11	11.0%	55
Total		100	100.0%	365
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.54 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai ramah. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 365. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pegawai yang ramah dalam melayani pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 55**  
**Tingkat Frekuensi Kepedulian Pegawai**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	27	27.0%	54
C	3	0	0.0%	0
S	4	48	48.0%	192
SS	5	25	25.0%	125
Total		100	100.0%	371
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.55 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi kepedulian pegawai terhadap pengunjung. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 371. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan harapan pengunjung.

**Tabel 4. 56**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Memberikan Senyum, Sapa, Salam**

<b>Tanggapan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>S * F</b>
STS	1	8	8.0%	8
TS	2	13	13.0%	26
C	3	0	0.0%	0
S	4	59	59.0%	236
SS	5	20	20.0%	100
Total		100	100.0%	370
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.56 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai yang selalu memberikan senyum, sapa, salam.

Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 370. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pegawai yang selalu memberikan senyum, sapa, salam pada saat melayani pengunjung.

**Tabel 4. 57**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Mempunyai Pengetahuan**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	33	33.0%	66
C	3	0	0.0%	0
S	4	45	45.0%	180
SS	5	22	22.0%	110
Total		100	100.0%	356
Kriteria		Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.57 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai mempunyai pengetahuan. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 356. Nilai total score tersebut berada pada interval 343-423, sehingga digolongkan pada kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah baik mengenai pegawai yang mempunyai pengetahuan yang baik dan luas dalam bidang pekerjaannya.

**Tabel 4. 58**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Memberikan Rasa Nyaman**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	49	49.0%	98
C	3	0	0.0%	0
S	4	40	40.0%	160
SS	5	11	11.0%	55
Total		100	100.0%	313
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.58 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai memberikan rasa nyaman. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 313. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai pegawai yang selalu memberikan rasa nyaman pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung.

**Tabel 4. 59**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Mengerti Keinginan Pengunjung**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	44	44.0%	88
C	3	0	0.0%	0
S	4	49	49.0%	196
SS	5	7	7.0%	35
Total		100	100.0%	319
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.59 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai mengerti keinginan pengunjung. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 319. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai pegawai yang mengerti keinginan dan kebutuhan pengunjung yang datang.

**Tabel 4. 60**  
**Tingkat Frekuensi Pegawai Berkomunikasi dengan Baik**

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	S * F
STS	1	0	0.0%	0
TS	2	42	42.0%	84
C	3	0	0.0%	0
S	4	44	44.0%	176
SS	5	14	14.0%	70
Total		100	100.0%	330
Kriteria		Cukup		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Tabel 4.60 diatas, menunjukkan hasil analisis terhadap tanggapan responden dalam frekuensi pegawai berkomunikasi dengan baik. Hasil perhitungan analisis menunjukkan besarnya jumlah total score sebesar 330. Nilai total score tersebut berada pada interval 262-342, sehingga digolongkan pada kriteria yang cukup. Hal ini menunjukan bahwa di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, sudah cukup mengenai pegawai yang berkomunikasi dengan baik pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Kemudian peneliti melakukan resume dari seluruh nilai total tiap - tiap item pernyataan. Hasil analisisnya ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 61**  
**Resume Total Score Kualitas Pelayanan**

<b>Resume Score Total (Y)</b>		
<b>ITEM</b>	<b>SCORE</b>	<b>KRITERIA</b>
KPL_1	387	Tinggi
KPL_2	278	Cukup
KPL_3	301	Cukup
KPL_4	325	Cukup
KPL_5	339	Cukup
KPL_6	325	Cukup
KPL_7	371	Tinggi
KPL_8	377	Tinggi
KPL_9	380	Tinggi
KPL_10	365	Tinggi
KPL_11	370	Tinggi
KPL_12	356	Tinggi
KPL_13	313	Cukup
KPL_14	319	Cukup
KPL_15	330	Cukup
<b>Rata - rata</b>	<b>342.4</b>	<b>Cukup</b>

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan penjabaran pada tabel 4.61 , item pernyataan ruang tunggu yang nyaman untuk pengunjung (KPL\_2) memiliki nilai total score terendah sebesar 278. Sementara nilai total score tertinggi terdapat pada item kebersihan halaman kantor (KPL\_1) dengan nilai total score 387. Hasil perhitungan rata-rata keseluruhan variable Kualitas Pelayanan memiliki nilai sebesar 342,2 dan berada pada kriteria cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah yang diberikan kepada pengunjung bernilai cukup.

#### 4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi Antar Variabel

##### 4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar

Berdasarkan analisis perhitungan pada instrument pengukuran yang telah dilakukan, didapatkan hasil perhitungan nilai rata-rata dan standar deviasi dari masing-masing variable. Data hasil perhitungan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4. 62**  
**Stattistik Deskriptif Variabel**

Variabel	Jumlah	Mean	Standard
	(N)	(Rata-rata)	Deviation
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	100	3.41	0.982
Kompetensi Pegawai ( $X_2$ )	100	3.82	0.913
Fasilitas Kantor ( $X_3$ )	100	3.22	1.074
Kualitas Pelayanan (Y)	100	3.83	0.923

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Pada tabel 4.62 diatas, dapat dilihat bahwa nilai *mean* (rata-rata) tertinggi terdapat pada variable Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 3,83. Kemudian variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) memiliki nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,41. Variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) memiliki nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,82. Sementara nilai *mean* (rata-rata) terendah terdapat pada variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) dengan nilai sebesar 3,22.

Nilai standar deviasi tertinggi terdapat pada variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) dengan nilai sebesar 1,074. Nilai standar deviasi terendah terdapat pada variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dengan nilai sebesar 0,913. Kemudian variable Disiplin

Kerja ( $X_1$ ) memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,982. Variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,923. Nilai standar deviasi yang tinggi menunjukkan ketidakstabilan variable tersebut.

#### 4.4.2. Korelasi Antar Variabel

Dari data yang telah terkumpul dan lolos tahapan uji validitas-reliabilitas, kemudian tahap selanjutnya peneliti akan menguji korelasi antar variable penelitian. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka dinyatakan signifikan.
2. Probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka dinyatakan tidak signifikan.

Adapun kriteria yang digunakan dalam uji korelasi ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4. 63**  
**Kriteria Uji Korelasi**

<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Kriteria</b>
0,00	Tidak ada korelasi
0,00 – 0,25	Korelasi sangat lemah
0,26 – 0,50	Korelasi yang cukup
0,51 – 0,70	Korelasi yang kuat
0,71 – 0,99	Korelasi yang sangat kuat
1,00	Korelasi sempurna

**Tabel 4. 64**  
**Korelasi antar Variabel Penelitian**

Variables	Correlation	Repurchase Intention (Y)
Disiplin Kerja (X <sub>1</sub> )	Pearson Correlation	0,365
	Sig. (2-tailed)	0,000
Kompetensi Pegawai (X <sub>2</sub> )	Pearson Correlation	0,430
	Sig. (2-tailed)	0,000
Fasilitas Kantor (X <sub>3</sub> )	Pearson Correlation	0,431
	Sig. (2-tailed)	0,000

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan tabel 4.64 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Besarnya nilai *Pearson Correlation* variable Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>) terhadap variable Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,365. Berdasarkan tabel uji korelasi, besarnya nilai koefisien *Pearson Correlation* variable Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>) termasuk dalam kriteria korelasi yang cukup. Tingkat signifikansi variable Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>) sebesar 0,000. Dikarenakan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa variable Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>) memiliki korelasi yang signifikan. Sehingga berdasarkan hasil uji korelasi, variable Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>) memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap variable Kualitas Pelayanan (Y).

2. Besarnya nilai *Pearson Correlation* variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) terhadap variable Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,430. Berdasarkan tabel uji korelasi, besarnya nilai koefisien *Pearson Correlation* variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) termasuk dalam kriteria korelasi yang cukup. Tingkat signifikansi variable Kompetensi Pegawai sebesar 0,000. Dikarenakan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) memiliki korelasi yang signifikan. Sehingga, berdasarkan hasil uji korelasi, variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap variable Kualitas Pelayanan (Y).
3. Besarnya nilai *Pearson Correlation* variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) terhadap variable Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,431. Berdasarkan tabel uji korelasi, besarnya nilai koefisien *Pearson Correlation* variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) termasuk dalam kriteria korelasi yang cukup. Tingkat signifikansi variable Kompetensi Pegawai sebesar 0,000. Dikarenakan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) memiliki korelasi yang signifikan. Sehingga, berdasarkan hasil uji korelasi, variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap variable Kualitas Pelayanan (Y).

#### 4.5. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji hipotesis yang dikemukakan sebelumnya dengan menggunakan metode uji parsial (Uji-t) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan program PASW Statistics 18.0 (*Predictive Analytic Software*) atau lebih dikenal sebagai SPSS 18.0.

##### 4.5.1. Model Statistik

Peneliti melakukan analisis regresi linier berganda untuk membentuk persamaan linier dari variable-variabel penelitian. Adapun hasil analisis regresi linier berganda, ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4. 65**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<sup>1</sup> (Constant)	21.083	5.385		3.915	.000
Total_X1	.349	.114	.266	3.064	.003
Total_X2	.282	.073	.335	3.845	.000
Total_X3	.334	.126	.242	2.652	.009

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan tabel 4.65 di atas, maka didapatkan model persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 21,038 + 0,394X_1 + 0,282X_2 + 0,334X_3$$

1. Konstanta ( $\alpha$ ) memiliki nilai sebesar 21,038. Hal ini mengindikasikan apabila Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dan Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) tidak ada (nilainya adalah 0), maka Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi nilainya sebesar 21,038.
2. Koefisien regresi variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ), bernilai positif artinya ada hubungan searah antara variable Disiplin kerja dengan Kualitas Pelayanan. Artinya jika disiplin kerja meningkat maka, kualitas pelayanan akan semakin meningkat.
3. Koefisien regresi variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ), bernilai positif artinya ada hubungan searah antara variable Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan. Artinya jika kompetensi pegawai meningkat maka, kualitas pelayanan akan semakin meningkat.
4. Koefisien regresi variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ), bernilai positif artinya ada hubungan searah antara variable Fasilitas Kantor dengan Kualitas Pelayanan. Artinya jika fasilitas kantor semakin meningkat maka, kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

#### 4.5.2. Uji Parsial (Uji-T)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dan Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) secara parsial memiliki pengaruh sesuai dengan hipotesis yang diajukan (positif dan signifikan) terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Pengambilan keputusan didasarkan pada aturan berikut :

- 1) Apabila probabilitas signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Apabila probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4. 66**  
**Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<sup>1</sup> (Constant)	21.083	5.385		3.915	.000
Total_ $X_1$	.349	.114	.266	3.064	.003
Total_ $X_2$	.282	.073	.335	3.845	.000
Total_ $X_3$	.334	.126	.242	2.652	.009

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

##### 1) Disiplin Kerja

$H_0: \beta_1 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh antara variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$H_1: \beta_1 > 0$ , Terdapat pengaruh positif antara variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan tabel 4.66 diatas, variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ) memiliki nilai  $\beta$  sebesar 0,226 dengan signifikansi sebesar 0,003. Yang artinya bahwa nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Maka, berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variable Disiplin Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

## 2) Kompetensi Pegawai

$H_0: \beta_2 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh antara variabel Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

$H_2: \beta_2 > 0$ , Terdapat pengaruh positif antara variabel Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan tabel, 4.66 diatas , variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) memiliki nilai  $\beta$  sebesar 0,335 dengan signifikansi sebesar 0,000. Yang artinya bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima. Maka, berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variable Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

### 3) Fasilitas Kantor

H0:  $\beta_3 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh antara variabel Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

H2:  $\beta_3 > 0$ , Terdapat pengaruh positif antara variabel Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan tabel, 4.63 diatas , variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) memiliki nilai  $\beta$  sebesar 0,242 dengan signifikansi sebesar 0,009. Yang artinya bahwa nilai signifikansi  $0,009 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Maka, berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variable Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

#### 4.5.3. Uji Simultan (Uji-F)

**Tabel 4. 67**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1256.242	3	418.747	16.888	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2380.398	96	24.796		
	Total	3636.640	99			

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dan Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) secara simultan/ bersama-sama memiliki pengaruh sesuai dengan hipotesis yang diajukan (positif dan signifikan) terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Pengambilan keputusan didasarkan pada aturan berikut :

- 1) Apabila  $F_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  dan  $H_a$  diterima atau berpengaruh.
- 2) Apabila  $F_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau tidak berpengaruh.

$F_{tabel}$  dicari pada distribusi nilai  $r$  tabel signifikansi 0,05 dengan rumus

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= (k;n-k) \\ &= (3;100-3) \\ &= (3;97) \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.67 diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16,888 dengan nilai probabilitas 0,000. Dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,888 > 2,47$ ), maka  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Artinya disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

#### **4.5.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk menguji sejauh mana kemampuan variable-variabel independen dalam menjelaskan variable dependen penelitian. Hasil pengujian koefisien determinasi ditunjukkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4. 68**  
**Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>
1	.588	.345

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan program SPSS, Desember 2020

Berdasarkan tabel 4.67 diatas, besarnya nilai koefisien korelasi ditunjukkan pada kolom R yaitu 0,588. Berdasarkan perhitungan diatas, menunjukkan bahwa ukuran kekuatan hubungan linear antara variabel independen (disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor) dan variabel dependen (fasilitas kantor) berada pada korelasi yang kuat.

Kemudian, besarnya nilai koefisien determinasi dalam persentase adalah :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,345 \times 100\%$$

$$Kd = 34,50\%$$

Berdasarkan tabel 4.67 di atas, besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan pada kolom R Square yaitu 0,345. Berdasarkan perhitungan di atas, besarnya koefisien determinasi sebesar 34,50%. Hal ini menunjukkan bahwa variable dependen Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variable-variabel independent dalam penelitian ini (Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor) sebesar 34,50%. Sementara itu, 65,50% perubahan Kualitas Pelayanan pengunjung di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah dijelaskan oleh variabel selain variabel independen dalam penelitian ini.

## **4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan**

### **4.6.1. Pembahasan**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban dari 100 responden terhadap masing–masing item pernyataan Disiplin Kerja, menghasilkan resume total skor nilai kualitas pelayanan rata-rata 250,571 dibulatkan menjadi 261 yang berada pada interval 181-261, dan nilai tersebut menunjukkan kriteria rendah berdasarkan table skala interval. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah masih kurang dipersepsikan oleh responden.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban dari 100 responden terhadap masing – masing item pernyataan Kompetensi Pegawai, menghasilkan resume total skor nilai kualitas pelayanan rata-rata 363,277 dibulatkan menjadi 364 yang berada pada interval 343-423, dan nilai tersebut menunjukkan kriteria tinggi berdasarkan table skala interval. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah sudah baik di persepsikan oleh responden
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban dari 100 responden terhadap masing – masing item pernyataan Fasilitas Kantor, menghasilkan resume total skor nilai kualitas pelayanan rata-rata 259,5 dibulatkan menjadi 260 yang berada pada interval 181-261 dan nilai tersebut menunjukkan kriteria rendah berdasarkan table skala interval. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas kantor yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah masih kurang di persepsikan oleh responden.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban dari 100 responden terhadap masing – masing item pernyataan Kualitas Pelayanan, menghasilkan resume total skor nilai kualitas pelayanan rata-rata 342,2 yang berada pada interval 262-342 dan nilai tersebut menunjukkan kriteria cukup berdasarkan table skala interval. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah sudah cukup di persepsikan oleh responden.
5. Besarnya nilai koefisien korelasi Pearson antara variable Disiplin Kerja dan variable Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,365 dengan taraf signifikansi 0,000. Besarnya koefisien korelasi dikategorikan sebagai korelasi yang cukup karena berada pada interval 0,26–0,50. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variable Disiplin Kerja memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap variable Kualitas Pelayanan.
6. Besarnya nilai koefisien korelasi Pearson antara variable Kompetensi Pegawai dan variable Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,430 dengan taraf signifikansi 0,000. Besarnya koefisien korelasi dikategorikan sebagai korelasi yang cukup karena berada pada interval 0,26–0,50. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variable Kompetensi Pegawai memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap variable Kualitas Pelayanan.
7. Besarnya nilai koefisien korelasi Pearson antara variable Fasilitas Kantor dan variable Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,431 dengan taraf

signifikansi 0,000. Besarnya koefisien korelasi dikategorikan sebagai korelasi yang cukup karena berada pada interval 0,26–0,50. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variable Fasilitas Kantor memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap variable Kualitas Pelayanan.

8. Diketahui nilai signifikansi untuk disiplin kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,266 dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Dengan demikian bahwa hipotesis variabel Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Melihat hipotesis tersebut, semakin baik disiplin kerja para pegawai maka, akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Tanpa disiplin kerja yang baik akan sulit mencapai tujuan perusahaan/ instansi secara maksimal. Kualitas pelayanan menjadi pemicu keberhasilan perusahaan atau instansi. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab pegawai terhadap pekerjaannya dan hal tersebut menunjukkan bahawa perusahaan/ instansi memiliki SDM yang berkompoten. Disiplin kerja yang baik harus secara terus menerus dilakukan meskipun kedepannya keluhan tentang hal tersebut berkurang.
9. Diketahui nilai signifikansi untuk kompetensi pegawai secara parsial terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,335 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima. Dengan demikian bahwa hipotesis variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Melihat hipotesis tersebut, semakin baik tingkat kompetensi yang dimiliki para pegawai maka, akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Kompetensi memiliki pengaruh yang penting dalam lingkungan kerja. Karena kompetensi berjalan beriringan dengan perkembangan perusahaan/ instansi. Maka, pegawai dan perusahaan/ instansi haruslah bersinergi untuk menciptakan kompetensi yang semakin baik dari waktu ke waktu demi mencapai kualitas pelayanan yang semakin baik.

10. Diketahui nilai signifikansi untuk fasilitas kantor secara parsial terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,242 dengan nilai signifikansi  $0,009 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima. Maka, berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variable Fasilitas Kantor memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Fasilitas kantor mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas kantor yang mendukung kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja akan menghasilkan pekerjaan yang lebih cepat dan tepat. Semakin baik dan lengkap fasilitas kantor yang tersedia maka, akan semakin baik juga kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengunjung.

11. Diketahui diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16,888 dengan nilai probabilitas 0,000. Dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,888 > 2,47$ ), maka  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Artinya disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Maka, berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, semua variable independen pada penelitian ini (Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Semakin baik disiplin kerja yang dimiliki pegawai, semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai dan semakin lengkap fasilitas kantor yang tersedia maka, akan semakin baik juga kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengunjung.

12. Diketahui bahwa kontribusi variable bebas dalam penelitian (disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor) berupaya mempengaruhi variable terikat penelitian (kualitas pelayanan). Berdasarkan nilai koefisien korelasi ( R) diperoleh hasil bahwa variabel independen (disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor) sebesar 0,588 yang menjelaskan bahwa korelasinya masuk ke kriteria korelasi yang kuat berdasarkan tabel kriteria uji korelasi. Kemudian berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) diperoleh hasil bahwa variable disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor mampu menjelaskan sebesar 34,50% kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Sementara itu sebesar 65,50% kualitas pelayanan pengunjung dijelaskan oleh variabel bebas lainnya diluar penelitian, misalnya variabel motivasi sebagaimana dijelaskan oleh Sofyandi dan Ganiwa (2007).

## **4.6.2. Implikasi**

### **4.6.2.1. Implikasi Teoritis**

- 1) Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Diana Nur Safitri EEAJ vol.6(1) (2017) yang mengemukakan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Ade Rustianan p-ISSN 2252-6544 (2017) yang mengemukakan bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa variabel Fasilitas Kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Diana Nur Safitri p-ISSN 2252-6544 (2017) yang mengemukakan bahwa fasilitas kantor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

#### **4.6.2.2. Implikasi Praktis**

Temuan –temuan dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi penting bagi para pegawai di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, dalam meningkatkan disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik. Diharapkan bahwa indikator – indikator yang telah dijabarkan pada penelitian ini, dapat dijadikan acuan bagi seluruh kantor kecamatan yang ada di Kota Cimahi, khususnya Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Hal tersebut dimaksudkan agar perusahaan/ instansi pemerintah ini dapat terus meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat, yang kemudian akan mempengaruhi tingkat pencapaian dari tujuan perusahaan/ instansi.

#### **5.6.3. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan keterbatasan-keterbatasan selama proses penelitian. Keterbatasan ini diharapkan bisa menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas topik yang serupa dengan penelitian ini. Keterbatasan tersebut antara lain :

1. Jumlah responden dalam penelitian ini hanya berjumlah 100 orang yang merupakan hasil dari perhitungan terhadap populasi yang tidak terbatas. hal tersebut belum bisa menggambarkan secara keseluruhan tentang pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Agar penelitian dapat lebih baik dan spesifik, diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat mengetahui dan menetapkan besaran populasi yang lebih lagi dalam jumlahnya.

2. Data analisis yang ada hanya berdasarkan persepsi dari masing–masing responden berdasarkan pernyataan yang telah ditentukan, alangkah baiknya jika peneliti selanjutnya dapat melakukan oberservasi secara langsung.
3. Penelitian ini menggunakan data berupa jawaban responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hal ini dapat mengakibatkan beberapa keterbatasan, antara lain :
  - a. Responden mungkin saja membaca dan menjawab pernyataan dalam kuesioner penelitian tidak dengan sungguh–sungguh dan teliti.
  - b. Responden mungkin kurang familiar dan tidak memahami tentang pernyataan–pernyataan yang diajukan pada kuesioner penelitian.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan secara kuantitatif (deskriptif dan verifikatif) pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Disiplin Kerja yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah digolongkan dalam kriteria rendah atau masih kurang, berdasarkan persepsi pengunjung. Hal ini dilihat pada hasil resume total score variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ), dari item pernyataan yang paling tinggi hingga yang terendah. Pernyataan pada tingkat frekuensi pegawai kecamatan selalu memakai tanda pengenal selama bekerja memiliki nilai tertinggi. Sedangkan perolehan nilai terendah pada pernyataan ini adalah pada tingkat frekuensi pegawai yang masih kurang mengenai hal berangkat kantor tepat waktu.
- 2) Kompetensi pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah digolongkan dalam kriteria sudah baik, berdasarkan persepsi pengunjung. Hal ini dilihat pada resume total score variabel Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ), dari item pernyataan yang paling tinggi hingga yang terendah. Pernyataan pada tingkat frekuensi pegawai yang memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan/ tidak bersikap diskriminasi memiliki nilai tertinggi. Sedangkan nilai terendah adalah pada pernyataan tingkat frekuensi pegawai

yang mengetahui bagaimana cara mengoperasikan komputer dengan baik masih kurang.

- 3) Fasilitas Kantor yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah digolongkan dalam kriteria rendah atau masih kurang, berdasarkan persepsi pengunjung. Hal ini dilihat pada resume total score variabel Fasilitas Kantor ( $X_3$ ), dari item pernyataan paling tinggi hingga yang terendah. Pernyataan pada tingkat frekuensi kantor kecamatan menyediakan tempat parkir yang memadai baik untuk pegawai dan pengunjung yang memiliki nilai tertinggi. Sedangkan nilai terendah adalah pada pernyataan tempat duduk untuk pengunjung yang disediakan di kantor masih kurang.
- 4) Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah secara umum pada kriteria sudah baik, berdasarkan persepsi pengunjung. Hal ini dilihat dari resume total score variabel Kualitas Pelayanan (Y), dari item pernyataan paling tinggi hingga yang terendah. Pernyataan pada tingkat frekuensi kantor kecamatan mempunyai kebersihan halaman kantor yang terjaga baik memiliki nilai tertinggi. Sedangkan nilai terendah adalah pada pernyataan kantor kecamatan menyediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengunjung masih kurang.
- 5) Hasil uji-t pada variabel Disiplin Kerja menunjukkan, bahwa variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

- 6) Hasil uji-t variabel Kompetensi Pegawai menunjukkan, bahwa variabel Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.
- 7) Hasil uji-t variabel Fasilitas Kantor menunjukkan, bahwa variabel Fasilitas Kantor ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.
- 8) Hasil uji F variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor memiliki pengaruh positif simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan sebelumnya peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

### 5.2.1 Saran Teoritis

- 1) Peneliti selanjutnya disarankan dapat melakukan pengembangan pada penelitian ini lebih luas dan mendalam. Dapat dilakukan dengan menambahkan populasi atau sampel penelitian, kemudian dalam hal melakukan penafsiran mengenai temuan-temuan penelitian, diperlukan penelitian yang lebih mendalam lagi untuk menemukan bukti yang lebih kuat dan akurat tentang arah hubungan masing-masing variabel dalam penelitian.
- 2) Pada penelitian selanjutnya peneliti dapat menambahkan variabel atau kombinasi variabel baru yang dapat mempengaruhi Kualita

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen/pengunjung. Mengingat besarnya proporsitas atau sumbangan dari variabel independen lain terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Salah satu variabel independen lainnya yang dapat ditambahkan, misalkan variabel motivasi Sofyandi dan Ganiwa (2007).

### **5.2.2. Saran Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan kesimpulan dalam penelitian ini, terlihat bahwa variabel bebas dalam penelitian yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah adalah variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ). Maka peneliti dapat memberikan saran mengenai peningkatan variabel disiplin kerja yang mampu mempengaruhi peningkatan Kualitas Pelayanan. Serta yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah adalah Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ), dimana saran yang diberikan mengenai peningkatan kompetensi pegawai yang mampu mempengaruhi peningkatan Kualitas Pelayanan. Adapun saran yang dapat peneliti usulkan kepada Kantor Kecamatan Cimahi Tengah menurut hasil analisis penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Disiplin Kerja dalam penelitian ini mengenai ketepatan waktu yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Pegawai haruslah lebih disiplin dalam hal berangkat kantor. Maka, pembuatan dari pelayanan yang di butuhkan pengunjung bisa didapatkan tepat waktu, serta pengunjung

tidak akan merasa kecewa karena menunggu pegawai yang datang tidak tepat waktu. Disiplin harusnya dimulai dari individu masing-masing sehingga akan tercipta SDM yang unggul. Untuk menciptakan disiplin kerja banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya : keteladanan pemimpin, balas jasa, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, hubungan kemanusiaan dan lainnya. Pegawai diharapkan memiliki motivasi motivasi yang tinggi yang nantinya akan meningkatkan disiplin kerja yang tinggi. Pemimpin hendaknya bisa lebih mengontrol pegawainya selama jam kerja, dan melakukan pengecekan apakah pegawai benar-benar masuk dan pulang kerja sesuai aturan atau tidak. Pemberian teguran dan sanksi terhadap pelanggaran disiplin kerja pun harus dibuat dengan baik, benar dan tegas, tetapi harus tetap memperhatikan dan melihat benar-benar kesalahan yang dibuat pegawai. Pemimpin juga harus sering memberikan motivasi kepada pegawai, agar pegawai bertanggung jawab pada tugas yang diberikan.

- 2) Kompetensi Pegawai dalam penelitian ini mengenai kemampuan mengoperasikan komputer harus ditingkatkan lagi. Dimana jika kemampuan pegawai dalam hal tersebut meningkat, maka pekerjaan akan lebih cepat dan tepat serta kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh pengunjung akan meningkat. Selain itu pemberdayaan SDM terutama tentang penempatan pegawai yang harus sesuai kebutuhan dan berdasarkan kompetensi yang dimiliki calon pegawai harus diperhatikan lebih. Pelaksanaan diklat yang harus diikuti oleh

seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan sehingga seluruh pegawai dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Kemudian perusahaan/ instansi dapat memberikan kesempatan dan lebih terbuka kepada seluruh pegawai untuk dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya dengan cara memberikan kesempatan promosi jabatan.

- 3) Fasilitas Kantor dalam penelitian ini mengenai ketersediaan tempat duduk bagi pengunjung yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Dimana apabila ketersediaan fasilitas kantor yang ada di instansi semakin lengkap, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat berdasarkan persepsi dari pengunjung yang datang. Semakin lengkap fasilitas kantor yang disediakan semakin baik juga kenyamanan yang pengunjung dapatkan. Selain itu kelengkapan fasilitas kantor akan meningkatkan disiplin kerja pegawai. Fasilitas kantor adalah salah satu sarana pendukung yang penting dalam aktivitas perusahaan/instansi berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan perusahaan/instansi. Fasilitas kerja disini mempunyai jangka waktu kegunaan yang relative permanen, dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Hal yang harus perusahaan/instansi lakukan adalah penambahan dan melakukan kegiatan maintenance/ pemeliharaan terhadap fasilitas-fasilitas kantor yang sudah ada dan fasilitas-fasilitas kantor yang akan ditambahkan sesuai dengan kebutuhan agar tetap berfungsi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Abdurrahmat, Fathoni, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia.  
Bandung: Rineka Cipta.
- Anggraeni, Dewi. 2008. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Utama Karya Wilayah Semarang. *ISSUE*. Vol.1, Hal. 19-20. UNNES:Semarang.
- Arifiani, Dian, Wahyono. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemusaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Moderator. *Economic Education Analysis Journal*. Vol.7, No.1.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Indeks.
- Dian Nur Safitri, Ade Rustiana (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol.6, No.1.
- Djaslim Saladin. 2004. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. Edisi Ketiga. Bandung : CV. Linda Karya
- Edison, Emron. Yohny Anwar., dan Imas komariyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Faiza Nurmashita, Abdul Hakim., dan Wima Yudo Prasetyo, 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No.6, Hal.1220-1228.

- Fandy, Tjiptono & G. Chandra, 2011. Service, Quality & Satisfaction. ANDI. Yogyakarta.
- Gronroos, Christian, 1990, Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition. Massachusetts: Lexington Books.
- Gouzali Saydam, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia, Suatu Pendekatan Mikro. Jakarta: Djambatan.
- Hamali, A. Y. 2016. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan. (B. Seda, Ed.) (Pertama). Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).
- Hasibuan, Malayu S. P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2000. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Prima.
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keller, K. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Dua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Kunandar. 2007. Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa dan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi Pertama. Depok: Penerbit Salemba Empat.

- Moenir. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Sinar Grafika Offset, Jakarta.
- \_\_\_\_, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moeheriono, 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Normasari, Kumadji dan Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No.2. Hal, 1-9.
- Prayitno, Widodo dan Suprpto, 2002. Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05, Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN, Jakarta.
- Palan, R. 2007. Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: Penerbit PPM.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1. Hal, 12.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Sudarwan, D. 1995. Transformasi Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soejono. 1997. Sistem dan Prosedur Kerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, (1999). Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2003. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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.

- Sutrisno, Edy. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketiga. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto, Spencer. 2014. Tentang Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Syafruddin. 2019. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.1, No.2, Hal.133:146.
- Tjiptono, Fandy. 2003. Total Quality Manajemen. Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo.2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Zeithaml, V.A., dan M.J. Bitner. 1996. Service Marketing International Editions. New York: Mc Graw Hill.
- <http://bpsmpirapat.blogspot.com/2010/01/disiplin-dan-disiplin-kerja.html>.(akses pada tanggal 5 November 2020).

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

##### **DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Syifa Nurbani GM
2. Umur : 27 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/Tanggal Lahir : Bandung 15 Maret 1992
5. Agama : Islam
6. Alamat Rumah : Jl. Desa No. 51  
Kiaracandong - Bandung
7. E-mail : gmsyifanurbani82@gmail.com
8. No. Handphone : 0812121020951

##### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. 2002 – 2007 : SDN Mekarsari
2. 2007 – 2009 : SMP Itikurih Hibarna
3. 2009 – 2011 : SMK Itikutrih Hibarna
4. 2018 – 2021 : STIE STAN- Indonesia Mandiri

## **Lampiran 2: Lembar Ijin**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Responden di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN Indonesia Mandiri dengan judul “ Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan” (Studi di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah).

Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Besar harapan mengisi dengan penuh kejujuran. Atas kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih banyak.

Hormat Saya,

Syifa Nurbani GM

### Lampiran 3 : Lembar Kuesiner

## KUESIONER PENELITIAN

**(Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor**

**Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah)**

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

### II. USIA

- a. 17-25 Tahun ( )
- b. 26-35 Tahun ( )
- c. 36-45 Tahun ( )
- d. > 45 Tahun ( )

### III. PEKERJAAN

- a. Pegawai Negeri Sipil ( )
- b. Ibu Rumah Tangga ( )
- c. Pensiunan ( )
- d. Pegawai Swasta ( )
- e. Wiraswasta ( )
- f. Pelajar ( )

### IV. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah instrument ini dengan seksama sebelum Bapak/Ibu memberikan jawaban.
2. Berikan tanda (  $\checkmark$  ) pada kolom jawaban yang menunjukkan alternative jawaban paling tepat pada lembar jawaban yang tersedia. Dengan ketentuan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

C : Cukup

TS : Sangat Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	C	TS	STS
<b>DISIPLIN KERJA</b>						
<b>Ketepatan Waktu</b>						
1	Pegawai kecamatan melayani pengunjung tepat waktu yaitu pukul 07.30 WIB.					
2	Pegawai kecamatan pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 16.30 WIB.					
3	Proses pembuatan pelayanan yang dibutuhkan pengunjung dapat diselesaikan tepat waktu.					
<b>Tanggungjawab</b>						
4	Pegawai kecamatan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung.					
5	Pegawai bersedia dan menerima teguran dan masukan dari pengunjung, jika pegawai kecamatan melakukan kesalahan atas pelayanan yang diberikan.					
<b>Ketepatan terhadap Peraturan Kantor</b>						
6	Seluruh pegawai di kantor kecamatan selalu berpakaian rapi saat bekerja/ melakukan pelayanan.					
7	Seluruh pegawai di kantor kecamatan selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal pada saat bekerja/ melakukan pelayanan.					
<b>KOMPETENSI PEGAWAI</b>						
<b>Pengetahuan (Knowlegde)</b>						
8	Seluruh pegawai kecamatan mengetahui masing – masing tugas dan tanggungjawabnya dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan.					
9	Seluruh pegawai kecamatan mengetahui cara mengoperasikan komputer dan sistem yang ada dengan baik dan benar.					

10	Seluruh pegawai kecamatan dapat mengatasi keluhan dari pengunjung yang berkaitan dengan semua pelayanan yang ada.					
<b>Pemahaman (Understanding)</b>						
11	Seluruh pegawai kecamatan selalu memahami segala keinginan pengunjung yang datang.					
12	Seluruh pegawai kecamatan memiliki kemampuan yang baik mengenai segala proses pelayanan jasa yang dibutuhkan pengunjung.					
13	Seluruh pegawai kecamatan memahami tata cara dalam memberikan dan melakukan pelayanan dengan baik dan benar.					
<b>Kemampuan/ Keterampilan (Skill)</b>						
14	Seluruh pegawai kecamatan mempunyai keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.					
15	Seluruh pegawai kecamatan menguasai dengan baik penggunaan komputer dan segala sistem yang digunakan dalam bekerja.					
16	Seluruh pegawai kecamatan mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.					
<b>Nilai (Value)</b>						
17	Pelayanan yang diberikan seluruh pegawai kecamatan terasa menyenangkan dan baik.					
18	Pegawai kecamatan bersikap jujur dalam memberikan pelayanan.					
19	Tidak ada sikap diskriminasi (membeda-bedakan) dari pegawai kecamatan saat memberikan pelayanan.					
<b>Sikap (Attitude)</b>						
20	Seluruh pegawai kecamatan bersikap sopan dan santun dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.					
21	Seluruh pegawai kecamatan tidak melibatkan masalah pribadi saat memberikan pelayanan.					

22	Seluruh pegawai kecamatan memberikan informasi yang jelas tentang alur pengurusan segala kebutuhan jasa yang dibutuhkan pengunjung.					
<b>Minat (Interest)</b>						
23	Seluruh pegawai kecamatan mempunyai minat yang besar dalam melayani masyarakat.					
24	Seluruh pegawai kecamatan selalu cenderung mengerjakan tugas masing-masing atau yang dikuasainya saja.					
25	Seluruh pegawai kecamatan terlihat menyukai pekerjaannya.					

<b>FASILITAS KANTOR</b>						
<b>Fasilitas Alat Kantor</b>						
26	Tersedia komputer yang berguna dalam menunjang kelacaran, ketepatan dan kemudahan dalam penyelesaian jasa pelayanan yang diinginkan pengunjung.					
27	Tersedia buku tamu untuk pengunjung yang datang ke kantor kecamatan.					
28	Tersedia alat tulis dan blanko untuk pengunjung yang datang untuk mengurus kebutuhannya.					
<b>Fasilitas Perlengkapan Kerja</b>						
29	Tersedia fasilitas perlengkapan kerja bagi pegawai berupa meja dan kursi kerja yang masih dalam keadaan baik.					
30	Tersedianya tempat duduk yang cukup bagi pengunjung yang datang ke kantor kecamatan.					
31	Tersedia kipas angin atau AC dan TV sebagai perlengkapan kenyamanan dalam bekerja.					
32	Tersedia tempat parkir yang memadai untuk umum (pengunjung dan pegawai).					

33	Tersedia sarana ibadah yang bersih dan nyaman untuk umum (pengunjung dan pegawai).					
<b>KUALITAS PELAYANAN</b>						
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>						
34	Kebersihan dari halaman kantor kecamatan yang terjaga dengan baik.					
35	Ruang tunggu untuk pengunjung yang bersih dan nyaman.					
36	Fasilitas yang ditawarkan dan tersedia di kantor kecamatan baik dan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung.					

<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
37	Seluruh pegawai bertindak cepat dalam melayani pengunjung yang datang ke kantor kecamatan.					
38	Prosedur dan proses pelayanan pembuatan semua jasa yang dibutuhkan pengunjung tidak berbelit-belit.					
39	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan sudah sesuai harapan dan memuaskan.					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
40	Pegawai kecamatan tidak membiarkan pengunjung menunggu lama tanpa ada nya alasan dan informasi yang jelas.					
41	Pegawai kecamatan selalu siap untuk membantu setiap pengunjung yang datang.					
42	Seluruh pegawai kecamatan cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaan.					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
43	Seluruh pegawai kecamatan ramah dalam melayani pengunjung yang datang.					
44	Seluruh pegawai kecamatan selalu memberikan senyum, sapa dan salam setiap kali akan memberikan pelayanan.					

45	Seluruh pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang baik dan luas dalam bidang pekerjaannya.					
<b>Empati (Empathy)</b>						
46	Seluruh pegawai kecamatan selalu memberikan rasa nyaman dalam melakukan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
47	Seluruh pegawai kecamatan mengerti keinginan dan kebutuhan pengunjung yang datang.					
48	Seluruh pegawai kecamatan memberikan pelayanan melalui komunikasi yang baik.					

**Lampiran 4 : Tabulasi Data Responden Berisikan Nama, Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.**

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>JK</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>
1	Dani Siswandi	2	60	3
2	Fadilah Atikah	1	20	4
3	Sri Ismani	1	56	2
4	Fajar	2	30	4
5	Tri Wahyudi	2	33	4
6	Yanti Hartati	1	40	2
7	Rukma	1	50	3
8	Tini Rustini	1	48	2
9	Aida Fitria	1	21	6
10	Yeyet	1	50	1
11	Hani Sutarni	1	43	4
12	Marlina Nasution	1	48	2
13	Hana Tiara	1	45	2
14	Bagja Mustarifa	1	23	4
15	Rohmansah	2	39	4
16	Jelita	1	31	4
17	Deri Nugraha	2	30	1
18	Yani	1	39	1
19	Heni Rohayati	1	45	3
20	Han bastian	2	29	4
21	Gina Rizki	1	28	4
22	Mustolihin	2	45	1
23	Sri Sulandari	1	41	3
24	Yeni Sumarni	1	44	2
25	Atep Susanto	2	33	4
26	Siti Jubaedah	1	34	4
27	Hasan	2	36	4
28	Lilis	1	38	5
29	Aisyah Nuryanti	1	33	1
30	Dian Hikmat	1	34	4
31	Hariyadi	2	38	4
32	Andi setriawan	2	35	4
33	Suharyo	2	49	1
34	Nera Susanto	1	43	4
35	Fither Situmorang	2	36	1

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>JK</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>
36	Slamet Ariyanto	2	49	1
37	Riyanti	1	49	2
38	Kartini	1	43	2
39	Yulie Risdawati	1	42	1
40	Wahyudi	2	48	4
41	Yurika	1	25	6
42	Aah	1	54	1
43	Syahril ihsan	2	29	4
44	Feri	2	48	1
45	Apip Banani	2	41	5
46	Imam	1	39	4
47	Ipah Ratipah	1	36	1
48	Nandang Hikmat	2	50	4
49	Enni Nuryani	1	46	2
50	Bagus Sanjaya	2	22	6
51	Hari Puryanto	2	40	5
52	Ooh Rosmawanti	1	46	2
53	Dian Septian	1	35	4
54	Usi Dessi	1	54	2
55	Tatang Firdaus	2	60	3
56	Rusnandi	2	47	4
57	Yanti Farida	1	52	2
58	Ashari	1	20	6
59	Dewi Puspita	1	23	6
60	M. Jeri	2	50	4
61	Rokayah	1	43	4
62	Anisa Rahma	1	47	2
63	Iis Mulyanti	1	24	6
64	Rendy Rudianto	2	47	4
65	Yayu Kusmayanti	1	38	4
66	Dindin Saepudin	2	35	1
67	Dodi	2	26	4
68	Ilma Rachmi	1	35	5
69	Sutardi	2	40	5
70	Taufan	2	57	3

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>JK</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>
71	Rizki Rinaldi	2	23	6
72	Nurul aini	1	50	2
73	Permana	2	33	4
74	Mamur	2	53	3
75	Sumayati	1	56	3
76	Susi	1	50	2
77	Agus Jatnika	2	42	1
78	Nurhadi Gumilar	2	23	6
79	Mia Supiah	1	52	3
80	Nandang Sukirman	2	58	3
81	Junaha	1	50	3
82	Wildan	2	29	4
83	Rahmansyah	2	23	4
84	Rustianawati	1	54	2
85	Aep Saepuloh	2	47	4
86	Hartati Husein	1	54	3
87	Linda	1	51	2
88	Tasya Kartika	1	25	4
89	Elisabeth Failah	1	58	2
90	Arfan	2	19	6
91	Tati	1	61	2
92	Yayan	2	46	4
93	Ina Irawati	1	35	1
94	Septian	2	23	4
95	Guntara	2	47	4
96	Lidia	1	19	6
97	Irma Maryanti	1	34	2
98	Julhasnia	1	46	2
99	Saputra Wibawa	2	26	4
100	Susi Agnaini	1	33	2

**Lampiran 5 : Tabulasi Data Tanggapan Responden**

**1. Disiplin Kerja (X1)**

No	DISIPILIN KERJA								Rata-rata
	DK_1	DK_2	DK_3	DK_4	DK_5	DK_6	DK_7	SUM_DK	
1	2	2	2	2	4	4	2	18	4.5
2	1	2	1	2	4	4	4	18	4.5
3	2	2	2	4	2	2	1	15	3.75
4	1	2	1	4	2	4	2	16	4
5	1	1	2	4	2	4	4	18	4.5
6	2	2	4	5	4	5	2	24	6
7	1	1	1	4	2	5	2	16	4
8	2	2	2	4	4	5	4	23	5.75
9	1	1	2	2	2	4	2	14	3.5
10	4	4	4	2	5	4	2	25	6.25
11	2	2	4	4	5	4	4	25	6.25
12	2	2	2	4	4	2	4	20	5
13	2	2	4	4	2	4	4	22	5.5
14	1	2	2	5	4	2	4	20	5
15	1	2	1	4	4	4	4	20	5
16	1	1	2	2	2	4	4	16	4
17	4	4	5	5	5	5	5	33	8.25
18	4	4	4	4	5	5	4	30	7.5
19	5	5	5	5	5	5	5	35	8.75
20	4	4	4	5	4	4	4	29	7.25
21	4	4	4	4	4	4	4	28	7
22	4	4	4	4	4	4	4	28	7
23	1	2	2	5	4	4	4	22	5.5
24	1	1	2	4	4	4	4	20	5
25	1	1	1	4	4	4	4	19	4.75
26	1	2	2	4	4	2	4	19	4.75
27	4	4	5	4	4	4	4	29	7.25
28	4	5	5	5	5	5	5	34	8.5
29	1	1	2	2	4	2	2	14	3.5
30	4	5	5	4	5	4	5	32	8
31	2	2	2	4	2	2	4	18	4.5
32	2	2	4	5	4	4	4	25	6.25
33	4	5	5	5	5	5	5	34	8.5
34	4	4	4	4	4	4	4	28	7
35	4	4	5	4	5	5	5	32	8

No	DISIPLIN KERJA							SUM_D K	Rata-rata
	DK_1	DK_2	DK_3	DK_4	DK_5	DK_6	DK_7		
36	4	4	4	4	4	4	4	28	7
37	4	4	4	4	4	4	4	28	7
38	2	2	4	5	5	4	4	26	6.5
39	2	2	2	4	4	4	4	22	5.5
40	2	2	5	4	4	4	4	25	6.25
41	2	2	4	2	2	4	4	20	5
42	2	2	4	5	2	4	4	23	5.75
43	4	4	5	5	5	5	5	33	8.25
44	4	2	4	4	2	4	4	24	6
45	2	1	4	5	4	4	4	24	6
46	2	4	4	2	2	4	4	22	5.5
47	2	2	2	2	4	5	5	22	5.5
48	4	4	2	2	4	4	4	24	6
49	2	2	2	4	2	4	2	18	4.5
50	2	4	2	4	4	4	5	25	6.25
51	2	2	2	2	4	4	4	20	5
52	2	1	1	2	4	5	5	20	5
53	2	1	2	2	4	5	5	21	5.25
54	2	2	2	4	4	2	4	20	5
55	2	2	5	5	4	5	5	28	7
56	1	1	4	4	4	2	4	20	5
57	2	2	4	5	5	5	5	28	7
58	1	2	2	4	5	5	5	24	6
59	4	4	4	5	5	5	5	32	8
60	2	2	4	5	5	4	4	26	6.5
61	2	2	4	4	5	5	4	26	6.5
62	2	2	1	4	4	5	4	22	5.5
63	2	1	2	2	4	4	4	19	4.75
64	2	2	4	5	5	4	4	26	6.5
65	1	2	2	2	4	4	4	19	4.75
66	2	2	4	4	4	4	4	24	6
67	2	2	4	4	4	4	2	22	5.5
68	2	4	5	5	4	4	4	28	7
69	1	1	2	4	4	5	5	22	5.5
70	2	2	4	4	4	4	4	24	6

No	DISIPLIN KERJA							SUM_DK	Rata-rata
	DK_1	DK_2	DK_3	DK_4	DK_5	DK_6	DK_7		
71	1	2	2	4	4	4	4	21	5.25
72	2	2	4	4	4	4	4	24	6
73	2	2	4	4	4	5	5	26	6.5
74	1	2	2	2	2	2	4	15	3.75
75	2	2	4	4	4	4	4	24	6
76	2	2	4	4	4	4	4	24	6
77	2	2	4	4	4	4	4	24	6
78	2	2	5	5	5	5	5	29	7.25
79	4	4	4	4	4	4	4	28	7
80	2	2	4	4	4	4	4	24	6
81	2	2	2	4	5	4	5	24	6
82	2	2	4	4	4	4	4	24	6
83	2	4	4	4	4	5	4	27	6.75
84	2	2	4	4	4	4	4	24	6
85	2	2	4	4	4	5	4	25	6.25
86	2	2	2	4	4	5	5	24	6
87	2	2	4	4	4	5	5	26	6.5
88	2	2	4	4	4	4	5	25	6.25
89	2	4	4	4	4	4	4	26	6.5
90	4	4	4	4	5	4	5	30	7.5
91	2	2	4	4	4	4	4	24	6
92	2	2	4	4	4	4	4	24	6
93	2	2	4	4	4	5	5	26	6.5
94	2	2	4	4	4	5	5	26	6.5
95	1	2	4	4	4	4	4	23	5.75
96	2	2	4	4	2	4	2	20	5
97	2	2	4	5	4	5	5	27	6.75
98	2	2	4	4	5	5	4	26	6.5
99	2	2	2	4	4	2	2	18	4.5
100	2	2	4	4	4	4	4	24	6

## 2. Kompetensi Pegawai (X2)

No	Kompetensi Pegawai																		SUM KP	Rata- rata
	KP_ 1	KP_ 2	KP_ 3	KP_ 4	KP_ 5	KP_ 6	KP_ 7	KP_ 8	KP_ 9	KP_ 10	KP_ 11	KP_ 12	KP_ 13	KP_ 14	KP_ 15	KP_ 16	KP_ 17	KP_ 18		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73	7.68
2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	66	6.95
3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	71	7.47
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	68	7.16
5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	68	7.16
6	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	62	6.53
7	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	66	6.95
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	70	7.37
9	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	80	8.42
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	71	7.47
11	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	68	7.16
12	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	64	6.74
13	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	76	8.00
14	5	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	74	7.79
15	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	78	8.21
16	2	2	2	4	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	2	66	6.95
17	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	78	8.21
18	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	72	7.58
19	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	77	8.11
20	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63	6.63
21	5	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	2	2	74	7.79
22	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	4	2	5	77	8.11
23	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	70	7.37

24	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	79	8.32
25	4	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	66	6.95
26	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	74	7.79
27	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	4	74	7.79
28	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	78	8.21
29	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2	70	7.37
30	5	2	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	79	8.32
31	4	2	4	2	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	63	6.63
32	5	1	2	4	4	4	5	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	2	65	6.84
33	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	7.26
34	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	72	7.58
35	4	4	2	2	5	5	2	2	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	66	6.95

No	Kompetensi Pegawai																		Rata-rata	
	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	KP_11	KP_12	KP_13	KP_14	KP_15	KP_16	KP_17	KP_18		SUM_KP
36	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67	7.05
37	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	2	4	5	5	68	7.16
38	4	2	4	2	2	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	66	6.95
39	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	2	2	4	4	64	6.74
40	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	67	7.05
41	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	7.16
42	5	2	4	4	4	4	5	2	2	2	4	5	5	2	4	5	4	2	65	6.84
43	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	58	6.11
44	5	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	69	7.26
45	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	5	2	59	6.21
46	4	2	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	61	6.42
47	5	2	2	5	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	2	69	7.26
48	4	1	2	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	67	7.05
49	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	77	8.11
50	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	78	8.21
51	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	73	7.68
52	4	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	73	7.68
53	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	68	7.16
54	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	78	8.21
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	76	8.00
56	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	78	8.21

57	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	73	7.68
58	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	76	8.00
59	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	7.79
60	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	74	7.79
61	5	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	65	6.84
62	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	75	7.89
63	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	52	5.47
64	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	1	5	4	4	65	6.84
65	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	5	2	2	4	4	4	4	70	7.37
66	5	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	74	7.79
67	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	63	6.63
68	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	80	8.42
69	5	4	4	2	2	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	4	2	69	7.26
70	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	79	8.32

No	Kompetensi Pegawai																		SUM KP	Rata -rata
	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	KP_11	KP_12	KP_13	KP_14	KP_15	KP_16	KP_17	KP_18		
71	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	65	6.84
72	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	5	2	59	6.21
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	62	6.53
74	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	60	6.32
75	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	58	6.11
76	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	1	2	2	53	5.58
77	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	50	5.26
78	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	50	5.26
79	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	67	7.05
80	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	70	7.37
81	4	2	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	5	4	60	6.32
82	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	61	6.42
83	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	65	6.84
84	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	82	8.63
85	5	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	4	2	4	2	2	69	7.26
86	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	64	6.74
87	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	67	7.05
88	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	80	8.42
89	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	80	8.42
90	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	2	4	2	64	6.74
91	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75	7.89
92	4	2	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	2	2	71	7.47
93	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	2	2	2	4	2	59	6.21

94	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	2	69	7.26
95	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	52	5.47
96	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	4	2	2	59	6.21
97	5	2	4	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	68	7.16
98	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	73	7.68
99	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	67	7.05
100	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	69	7.26

### 3. Fasilitas Kantor

No	FASILITAS KANTOR								Rata-rata	
	FK_1	FK_2	FK_3	FK_4	FK_5	FK_6	FK_7	FK_8		SUM_FK
1	2	2	4	2	2	2	5	4	23	5.11
2	4	4	4	2	2	2	5	4	27	6.00
3	2	4	4	2	4	4	4	4	28	6.22
4	5	4	4	2	2	4	4	4	29	6.44
5	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
6	4	4	2	2	2	2	2	2	20	4.44
7	4	2	2	4	2	2	4	2	22	4.89
8	4	2	2	4	2	2	5	5	26	5.78
9	2	2	2	4	4	4	4	2	24	5.33
10	4	2	2	2	2	2	2	5	21	4.67
11	4	2	2	2	2	2	2	5	21	4.67
12	4	2	2	2	4	2	2	2	20	4.44
13	4	2	2	2	4	4	2	4	24	5.33
14	4	2	2	2	2	4	2	5	23	5.11
15	4	5	2	2	2	4	2	2	23	5.11
16	2	4	2	4	2	4	4	2	24	5.33
17	5	5	5	4	4	5	4	5	37	8.22
18	2	4	4	4	4	4	4	5	31	6.89
19	5	4	5	5	4	4	5	4	36	8.00
20	2	2	4	5	4	4	5	5	31	6.89
21	4	5	2	4	4	5	4	4	32	7.11
22	5	4	4	4	5	4	4	4	34	7.56
23	4	4	2	4	4	4	4	2	28	6.22
24	4	4	4	5	5	4	5	4	35	7.78
25	4	2	2	2	2	2	4	4	22	4.89
26	5	4	2	4	4	2	4	5	30	6.67
27	5	4	4	4	5	4	4	5	35	7.78
28	5	5	2	5	5	4	4	4	34	7.56
29	2	2	4	4	4	5	5	5	31	6.89
30	4	4	4	4	5	5	5	5	36	8.00
31	4	5	2	4	2	2	2	4	25	5.56
32	5	2	4	4	5	4	4	4	32	7.11
33	4	2	2	4	4	4	4	5	29	6.44
34	4	4	2	2	4	4	4	4	28	6.22
35	4	4	2	2	4	4	4	5	29	6.44

No	FASILITAS KANTOR									Rata-rata
	FK_1	FK_2	FK_3	FK_4	FK_5	FK_6	FK_7	FK_8	SUM_FK	
36	4	4	2	4	4	2	2	4	26	5.78
37	4	4	4	4	4	2	2	4	28	6.22
38	4	4	2	4	4	4	4	4	30	6.67
39	4	2	2	1	4	2	4	2	21	4.67
40	4	4	2	4	4	4	2	4	28	6.22
41	4	4	5	4	4	4	4	4	33	7.33
42	5	2	4	4	4	4	4	4	31	6.89
43	2	5	4	4	5	5	5	4	34	7.56
44	2	5	5	4	4	4	2	4	30	6.67
45	2	4	5	4	2	2	4	4	27	6.00
46	4	5	2	4	4	2	2	4	27	6.00
47	5	4	5	5	2	2	2	5	30	6.67
48	5	5	4	2	2	2	4	4	28	6.22
49	4	4	4	4	2	4	4	4	30	6.67
50	4	4	4	4	4	2	2	4	28	6.22
51	2	2	2	2	2	2	2	5	19	4.22
52	4	5	5	2	1	4	4	5	30	6.67
53	2	4	2	2	5	4	4	4	27	6.00
54	4	2	2	2	4	4	5	2	25	5.56
55	2	2	4	4	4	4	4	4	28	6.22
56	2	2	2	4	5	5	4	4	28	6.22
57	2	2	2	2	4	4	4	5	25	5.56
58	2	2	4	2	2	4	4	4	24	5.33
59	2	4	4	5	2	2	4	4	27	6.00
60	2	2	2	4	4	4	4	5	27	6.00
61	2	2	2	4	4	4	4	4	26	5.78
62	2	2	4	2	2	4	4	2	22	4.89
63	2	2	2	4	4	1	4	4	23	5.11
64	2	2	2	2	4	4	4	4	24	5.33
65	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
66	2	2	2	2	4	4	4	4	24	5.33
67	2	2	2	5	2	2	4	4	23	5.11
68	2	2	2	4	4	4	2	4	24	5.33
69	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
70	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33

No	FASILITAS KANTOR									Rata-rata
	FK_1	FK_2	FK_3	FK_4	FK_5	FK_6	FK_7	FK_8	SUM_FK	
71	2	2	4	2	2	2	4	4	22	4.89
72	2	2	2	5	5	2	5	5	28	6.22
73	2	2	2	4	2	2	4	5	23	5.11
74	2	2	2	4	4	2	2	4	22	4.89
75	2	2	2	4	4	2	4	2	22	4.89
76	2	2	2	2	4	2	2	4	20	4.44
77	1	2	2	2	4	2	4	4	21	4.67
78	2	2	2	4	4	2	4	2	22	4.89
79	2	1	2	4	2	2	4	4	21	4.67
80	2	2	2	1	2	2	4	2	17	3.78
81	2	2	2	2	4	2	4	4	22	4.89
82	2	2	2	4	2	2	4	5	23	5.11
83	2	2	2	2	4	4	4	2	22	4.89
84	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
85	2	2	2	4	4	2	2	4	22	4.89
86	2	2	2	4	4	2	4	2	22	4.89
87	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
88	2	2	2	4	4	2	2	4	22	4.89
89	2	2	4	4	2	4	2	4	24	5.33
90	2	2	2	4	2	2	2	4	20	4.44
91	2	2	2	2	4	2	4	2	20	4.44
92	2	2	2	2	4	2	4	2	20	4.44
93	2	2	2	4	4	2	2	4	22	4.89
94	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
95	2	2	2	4	4	2	4	4	24	5.33
96	2	2	2	2	2	2	4	4	20	4.44
97	1	2	4	4	2	2	4	4	23	5.11
98	4	2	2	4	4	2	4	4	26	5.78
99	4	4	4	2	2	2	4	4	26	5.78
100	4	4	2	4	4	2	2	4	26	5.78

#### 4. Kualitas Pelayanan

No	KUALITAS PELAYANAN																Rata-rata
	KPL_1	KPL_2	KPL_3	KPL_4	KPL_5	KPL_6	KPL_7	KPL_8	KPL_9	KPL_10	KPL_11	KPL_12	KPL_13	KPL_14	KPL_15	SUM_K PL	
1	4	4	4	5	2	4	4	2	4	5	1	5	5	2	5	56	7.0
2	2	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	62	7.8
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	52	6.5
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	56	7.0
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	56	7.0
6	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	52	6.5
7	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	44	5.5
8	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	48	6.0
9	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	68	8.5
10	2	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	59	7.4
11	5	2	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	2	2	2	50	6.3
12	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	44	5.5
13	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	56	7.0
14	4	2	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	2	2	2	56	7.0
15	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	66	8.3
16	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	54	6.8
17	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	68	8.5
18	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	61	7.6
19	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	69	8.6
20	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	62	7.8
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	68	8.5
22	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	69	8.6

23	2	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	2	52	6.5
24	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62	7.8
25	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	38	4.8
26	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	2	2	4	2	58	7.3
27	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	66	8.3
28	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	68	8.5
29	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	2	4	4	4	4	61	7.6
30	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	62	7.8
31	2	1	4	2	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	48	6.0
32	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	55	6.9
33	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	64	8.0
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	64	8.0
35	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	5	58	7.3

No	KUALITAS PELAYANAN															Rata-rata	
	KPL_1	KPL_2	KPL_3	KPL_4	KPL_5	KPL_6	KPL_7	KPL_8	KPL_9	KPL_10	KPL_11	KPL_12	KPL_13	KPL_14	KPL_15		SUM_KPL
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	58	7.3
37	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	61	7.6
38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63	7.9
39	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	46	5.8
40	4	2	2	4	4	5	4	4	2	5	4	4	2	4	2	52	6.5
41	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	57	7.1
42	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	60	7.5
43	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	51	6.4
44	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	58	7.3
45	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	55	6.9
46	5	5	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	60	7.5
47	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	56	7.0
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	2	5	4	4	60	7.5
49	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	65	8.1
50	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	7.3
51	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	55	6.9

52	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	2	2	56	7.0
53	4	2	2	4	4	5	2	2	2	4	4	2	4	2	2	45	5.6
54	5	2	4	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	2	2	56	7.0
55	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	58	7.3
56	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	59	7.4
57	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	60	7.5
58	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	58	7.3
59	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	59	7.4
60	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	2	2	2	54	6.8
61	2	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	5	2	2	2	50	6.3
62	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	2	2	57	7.1
63	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	44	5.5
64	2	4	4	5	5	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	52	6.5
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	55	6.9
66	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	61	7.6
67	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	54	6.8
68	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	2	62	7.8
69	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	2	4	57	7.1
70	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	65	8.1

























## Lampiran 7 : Uji Reliabilitas

### Disiplin Kerja (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.594	8

### Kompetensi Pegawai (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	18

### Fasilitas Kantor

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.594	8

### Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	15

## Lampiran 8 : Korelasi Antar Variabel

### Correlations

		Disiplin Kerja	Kompetensi Pegawai	Fasilitas Kantor	Kualitas Pelayanan
Disiplin Kerja	Pearson Correlation	1	.070	.311	.365
	Sig. (2-tailed)		.488	.002	.000
	N	100	100	100	100
Kompetensi Pegawai	Pearson Correlation	.070	1	.315	.430
	Sig. (2-tailed)	.488		.001	.000
	N	100	100	100	100
Fasilitas Kantor	Pearson Correlation	.311	.315	1	.431
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.000
	N	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.365	.430	.431	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

## Lampiran 9 : Uji Regresi Linear Berganda

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total_X3, Total_X1, Total_X2a	.	Enter

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588	.345	.325	4.980

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1256.242	3	418.747	16.888	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2380.398	96	24.796		
	Total	3636.640	99			

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.083	5.385		3.915	.000
	Total_X1	.349	.114	.266	3.064	.003
	Total_X2	.282	.073	.335	3.845	.000
	Total_X3	.334	.126	.242	2.652	.009

**RIWAYAT BIMBINGAN SKRIPSI**  
**STIE STAN – INDONESIA MANDIRI 2021**

Nama : Syifa Nurbani GM

Nim/ Program Studi : 381861019/ Manajemen S1

Tahun Akademik/ Per : 2020/2021

Pembimbing : Dede Suryana, Ir., M. Si

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Materi Bimbingan</b>	<b>Paraf</b>
1	15/10/2020	Konsultasi judul	
2	22/10/2020	Konsultasi BAB I dan BAB II	
3	02/11/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fenomena-fenomena dukungan data.</li><li>• Jangan menuliskan kalimat yang menjurus pada kesimpulan.</li><li>• Jurnal ditambah dengan yang inkonsistensi</li></ul>	
4	04/11/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• BAB II sudah OK</li><li>• Konsultasi BAB III</li></ul>	

5	14/11/2020	Konsultasi Overasinalisasi Variabel	
6	24/11/2020	Konsultasi Kuesioner	
7	28/11/2020	Konsultasi BAB IV Hasil pengolahan data	
8	06/12/2020	BAB IV Konsultasi hipotesis, model regresi linier berganda	
9	12/12/2020	BAB IV Analisis regresi linier berganda	
10	30/12/2020	BAB IV sudah OK Konsultasi BAB V	
11	06/01/2020	Tuliskan lengkap mulai dari draftar isi sampai dengan tujuan penelitian	
12	13/01/2020	Finalisasi Persetujuan untuk mengikuti sidang periode Januari 2021	

Dosen Pembimbing,

Dede Suryana, Ir., M.Si  
NIDN. 0422126401