

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

Syifa Nurbani GM,
Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN IM, Jl.Jakarta No.79 Bandung
Email : gmsyifanurbani82@gmail.com

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 verifikasi. Metode kuantitatif dalam penelitian meliputi uji validitas, reliabilitas, pengujian hipotesis meliputi uji t, uji f dan koefisien determinasi (R^2). Teknik analisa daya 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^2). 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.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan organisasi yang bersifat jasa. Kualitas layanan pada suatu organisasi atau institusi apabila dikelola dengan baik dan tepat maka, akan berdampak positif terhadap terciptanya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Seperti yang dikemukakan 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 publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan mempunyai tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan dan meningkatkan kinerja penyelenggara tugas umum pemerintah Kecamatan. Hal tersebut tentunya harus didukung oleh beberapa faktor agar tujuan tersebut dapat tercapai, beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor. 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 di daerah dan dibadan usaha milik Negara. Beberapa peneliti telah mengemukakan mengenai pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan. 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% (Jaza'ul Muslimah, Wisudani Rahmanyas 2019). Kemudian dilihat dari hasil penelitian ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan (Diana Nur Saitri, Ade Rustiana 2017). 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 (Asniwati dan Syafruddin Kitta 2019).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah yang ber alamat di Jl. Terusan No. 44 Cimahi . 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. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Kemudian populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk di Kecamatan Cimahi Tengah Tahun 2020, dengan menggunakan rumus solvin sehingga mendapatkan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, kuesioner, observasi dan penelitian kepustakaan. Uji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan uji. Reliabilitas. Uji hipotesis dengan uji T dan uji F. kemudian untuk memperkuat hasil dilakukan uji koefisien Determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (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

Berdasarkan tabel diatas , variable Fasilitas Kantor (X₃) memiliki nilai β 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 (X₃) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

Hasil Uji F

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

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16,888 dengan nilai probabilitas 0,000. Dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (16,888 > 2,47), maka H₀ dan H_a diterima. Artinya disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.

Tabel Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square
1	.588	.345

Berdasarkan tabel 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 pega-

wai 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 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 variabel dependen Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen 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.

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. 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. Kemudian 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. Serta 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.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan secara kuantitatif (deskriptif dan verifikatif) pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan berkaitan dengan penelitian ini, dimana, pada Disiplin Kerja yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah digolongkan dalam kriteria rendah atau masih kurang, Kompetensi pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah digolongkan dalam kriteria sudah baik, berdasarkan persepsi pengunjung, Fasilitas Kantor yang ada di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah digolongkan dalam kriteria rendah atau masih kurang, berdasarkan persepsi pengunjung, Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah secara umum pada kriteria sudah baik, berdasarkan persepsi pengunjung. Hasil uji-t pada variabel Disiplin Kerja menunjukkan, bahwa variabel Disiplin Kerja (X_1), variable Kompetensi Pegawai (X_2), variabel Fasilitas Kantor (X_3) menunjukkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Hasil uji F variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor memiliki pengaruh positif simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah. Maka, sangatlah dibutuhkan untuk selalu meningkatkan disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor guna terciptanya kualitas pelayanan yang semakin baik.

5. DAFTAR PUSTAKA ← 12pt, Times New Roman bold

- Atik, Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- 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.
- 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.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip., dan Kevin. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Lupiyaodi. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa dan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Sinar Grafika Offset, Jakarta.
- 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.
- 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.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sudarmanto, Spencer. 2014. Tentang Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Total Quality Manajemen. Edisi Revisi, Yogyakarta: Andy.
- 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.