

**Pengaruh Disiplin Pegawai, Fasilitas Kerja, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan****Yulia Ratnasari^{1*}, Nanik Suryani², Ahmad Saeroji³**^{1,2,3}Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v3i2.62449

Info Artikel**Abstrak****Sejarah Artikel:**

Diterima, 4 Juli 2022
Disetujui, 7 Agustus 2022
Dipublikasikan, 31 Agustus 2022

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin pegawai, fasilitas kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan yang telah menerima pelayanan di Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus iterasi dengan jumlah responden sebesar 116 orang. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Petungkriyono sebesar 57,7%, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan, (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Keywords:

Employee Discipline,
Work Facilities, Employee
Competencies,
Service Quality.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of employee discipline, work facilities and employee competence on service quality at the Petungkriyono District office, Pekalongan Regency simultaneously or partially. The population in this study were all people in Petungkriyono District, Pekalongan Regency who had received services in Petungkriyono District, Pekalongan Regency. The sampling technique used iteration formula with 116 respondents. Data were collected by means of observation, interviews, questionnaires and documentation. The results of the study show: (1) there is a positive and significant influence between the variables of employee discipline, work facilities, and employee competence simultaneously on service quality at the Petungkriyono sub-district office of 57.7%, (2) there is a positive and significant effect of employee discipline on service quality, (3) there is a positive and significant effect of work facilities on service quality, (4) there is a positive and significant influence of employee competence on service quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan sangat penting bagi organisasi yang bergerak dibidang jasa, terlebih bagi instansi pemerintah. Hal ini dikarenakan kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu instansi pemerintah harus dapat memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2016) kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Penyediaan pelayanan publik perlu dilakukan secara maksimal, oleh karena itu pemerintah melakukan berbagai upaya salah satunya dengan mengaturnya dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik, meliputi: 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) Produk pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; dan 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi banyak factor seperti disiplin pegawai dan lainnya.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan. Menurut Handoko dalam Sinambela (2018) disiplin adalah kesediaan

seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kerja. Fasilitas kerja dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan proses pelayanan. Hayat (2017) menyatakan, "Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan". Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawan maupun pelanggannya. Bagi karyawan fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung.

Faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia atau pegawai yang melayani masyarakat harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Pegawai juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap yang dilayaninya. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat temuan Rahadian, dkk (2018) dan Rusmawan (2017) bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Crunkilton dalam Sudarmanto (2015) mengemukakan, kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan,

sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan petungkriyono kabupaten pekalongan baik secara simultan maupun parsial.

METODE

Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Petungkriyono yang telah menerima pelayanan di kantor Kecamatan Petungkriyono dan sampel diambil sebanyak 116 orang dengan rumus iterasi. Data dikumpulkan dengan dokumentasi, kuesioner, w

awancara, dan observasi. Data dianalisis dengan regresi linier berganda, uji F dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif diperoleh yaitu variable kualitas pelayanan sebesar 69,99% dengan kriteria baik, variable disiplin pegawai sebesar 53,66% dengan kriteria kurang tinggi, variable fasilitas kerja sebesar 69,56% dengan kriteria lengkap, dan variabel kompetensi pegawai sebesar 73,24% dengan kriteria baik.

dengan rumus iterasi. Data dikumpulkan dengan dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan observasi. Data dianalisis dengan regresi linier berganda, uji F dan uji t.

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis atas variabel independen disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai terhadap variabel dependen kualitas pelayanan. Persamaan regresi tersaji dalam table berikut.

Tabel 1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,511	3,335		2,994	,003
	Disiplin Pegawai (X1)	,224	,052	,185	2,537	,010
	Fasilitas Kerja (X2)	,315	,125	,165	2,138	,022
	Kompetensi Pegawai (X3)	,449	,063	,548	7,346	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Data diolah

Hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan yaitu $Y = 9,511 + 0,224 X_1 + 0,315 X_2 + 0,449 X_3 + e$. Konstanta sebesar 9,511 dengan koefisien disiplin pegawai (X_1), fasilitas kerja (X_2) dan kompetensi pegawai (X_3) bernilai konstan atau tetap, maka diperoleh nilai kualitas pelayanan sebesar 9,511. Koefisien regresi variabel disiplin pegawai (X_1) sebesar 0,224 artinya jika variabel disiplin

pegawai (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 *point* sedangkan variabel fasilitas kerja (X_2) dan kompetensi pegawai (X_3) adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,224. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara disiplin pegawai dengan kualitas pelayanan, semakin tinggi disiplin pegawai maka kualitas pelayanan semakin meningkat.

Koefisien regresi variabel fasilitas kerja (X_2) sebesar 0,315 artinya jika variabel fasilitas kerja (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 *point* sedangkan variabel disiplin pegawai (X_1) dan kompetensi pegawai (X_3) adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,315. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif Antara fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan, semakin lengkap fasilitas kerja maka kualitas pelayanan semakin baik. Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai (X_3) sebesar 0,449 artinya jika variabel kompetensi

pegawai (X_3) mengalami peningkatan sebesar 1 *point* sedangkan variabel disiplin pegawai (X_1) dan dan fasilitas kerja (X_2) adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,449. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan, semakin baik kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan semakin meningkat.

Uji F dengan cara membandingkan antara nilai signifikan hitung dengan signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil uji simultan dapat dilihat pada table berikut .

Tabel 2. Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1147,067	4	383,891	47,537	,000 ^b
	Residual	838,318	111	8,561		
	Total	1964,991	115			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)
b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai (X3), Fasilitas Kerja (X2), Disiplin Pegawai (X1)

Sumber: Data diolah

Hasil uji F pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya ada pengaruh antara koefisien disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan.

Pengujian hipotesis secara parsial

dimaksudkan untuk menguji keakuratan pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu: disiplin pegawai, fasilitas kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan. Pengujian parsial ini menggunakan uji t yang ditampilkan pada table berikut .

Tabel 3. Uji t

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	9,511	3,335		2,994	,003
	Disiplin Pegawai (X1)	,224	,052	,185	2,537	,010
	Fasilitas Kerja (X2)	,315	,125	,165	2,138	,022
	Kompetensi Pegawai (X3)	,449	,063	,548	7,346	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Data diolah

Pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tabel 4.26 *Coefficients* menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,537$ dengan taraf signifikansi $0,010 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak, yang berarti menerima pernyataan, disiplin pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh fasilitas kerja berdasarkan tabel 4.26 *Coefficients* menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,138$ dengan taraf signifikansi $0,022 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak, yang berarti menerima pernyataan, fasilitas kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas

pelayanan. tabel 4.26 *Coefficients* menunjukkan nilai $t_{hitung} = 7,346$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak, yang berarti menerima pernyataan, kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Analisis Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinansi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 ^a	,569	,577	2,967

Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai (X3), Fasilitas Kerja (X2), Disiplin Pegawai (X1)
 Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)
 Sumber: Data diolah

Besarnya pengaruh antara disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan secara simultan dapat diketahui dari *Adjusted R Square*. Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.27 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,577 yang artinya disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai

mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 57,7% dan sisanya ($100\% - 57,7\% = 42,3\%$) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang di luar model regresi dalam penelitian ini.

Besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial diketahui melalui koefisien determinasi parsial (r^2). Nilai koefisien determinasi parsial (r^2) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients ^a												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,511	3,335		2,994	,003						
	Disiplin Pegawai (X1)	,224	,052	,185	2,537	,010	,719	,379	,144	,381	2,628	
	Fasilitas Kerja (X2)	,315	,125	,165	2,138	,022	,714	,429	,151	,421	2,041	
	Kompetensi Pegawai (X3)	,449	,063	,548	7,346	,000	,982	,534	,378	,893	4,502	

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil analisis pada tabel diatas besarnya sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar $(0,379)^2 \times 100\% = 14,36\%$. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya ketika pegawai kecamatan menjalankan atribut disiplin seperti datang tepat waktu dan sebagainya, maka akan meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini mendukung temuan Safitri dan Rustiana (2017) bahwa disiplin pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Sumbangan yang diberikan oleh variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar $(0,429)^2 \times 100\% = 18,40\%$. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya ketika pegawai diberikan fasilitas yang memadai maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan. Temuan ini mendukung temuan *Inzaghi dan Rosy (2022) bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.*

Sedangkan sumbangan yang diberikan variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar $(0,534)^2 \times 100\% = 28,52\%$. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya ketika pegawai mempunyai kompetensi yang tinggi sesuai bidangnya maka akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Temuan ini mendukung temuan Safitri dan Rustiana (2017) DAN Asniwati Dan Kitta (2019) bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas layanan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2), variabel kompetensi pegawai mempunyai kontribusi paling besar dalam mempengaruhi variabel kualitas pelayanan

dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan penelitian ini yaitu: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin pegawai, fasilitas kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan sebesar 57,7%; 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan sebesar 14,36%; 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan sebesar 18,40%; dan 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan sebesar 28,52%.

DAFTAR PUSTAKA

- Asniwati Dan Syafruddin Kitta. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan Massaro*. (1). 2. Agustus
- Inzaghi, Adelia Ovi dan Brillian Rosy. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan. (16) 4. Doi: 10.35931/Aq.V16i4.1081*

- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rozalia, G. (2017). "Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan". *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol.3. No.1.
- Safitri, D.R & Rustiana A. (2017). "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang". *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*, 6 (1) 120-130.
- Sinaga, A.O. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Dinamika Pendidikan*. Vol.10. No. 1.
- Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.