



## PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS KANTOR, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG

Diana Nur Safitri<sup>✉</sup>, Ade Rustiana

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima November 2016  
Disetujui November 2016  
Dipublikasikan Februari 2017

#### Keywords:

Employee Competence;  
Office Facilities; Labor  
Discipline; Service Quality.

### Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sampel penelitian ini yaitu pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berjumlah 116 pengunjung. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS for Windows Release 19, uji asumsi klasik dan analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $Y = 0.360 + 0.764X_1 + 0.339X_2 + 0.746X_3 + e$ . Uji F yang diperoleh  $F_{hitung} = 106.397$  dengan signifikansi 0.000, sehingga  $H_0$  diterima. Secara parsial (uji t) Kompetensi Pegawai diperoleh  $t_{hitung} = 6.746$  dengan signifikansi 0.000, sehingga  $H_0$  diterima. Fasilitas Kantor diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2.267$  dengan signifikansi 0.025, sehingga  $H_0$  diterima. Disiplin Kerja diperoleh nilai  $t_{hitung} = 6.817$  dengan signifikansi 0.000, sehingga  $H_0$  diterima. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 73.3% berarti bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 73.3%. Kesimpulan penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Saran penelitian ini yaitu: 1) kurangnya kemampuan/keterampilan pegawai dalam mengoperasikan alat kerja, 2) pegawai dapat memaksimalkan penggunaan fasilitas kantor dengan baik, 3) pegawai sebaiknya berangkat kerja dan pulang kerja sesuai jadwal yang ditentukan.

### Abstract

The purpose of this study is to determine whether there is an effect of employee competence, office facilities, and labor discipline upon the service quality at the Department of Population and Civil Registration. The sample of this study was a total of 116 visitors of the Department of Population and Civil Registration. Methods of data collection were documentation and questionnaires. The data were also analyzed using a multiple regression analysis in SPSS for Windows Release 19, classic assumption testing, and descriptive percentage analysis. The results of the study obtained by the regression equation was  $Y = 0.360 + 0.764X_1 + 0.339X_2 + 0.746X_3 + e$ . The obtained F testing was  $F_{arithmetic} = 106.397$  with the significance of 0.000, so the  $H_0$  was accepted. The obtained employee competence partially (t test) was  $t_{arithmetic} = 6.746$  with the significance of 0.000, so the  $H_0$  was accepted. The obtained office facilities was  $t_{arithmetic} = 2.267$  with the significance of 0.025, so the  $H_0$  was accepted. The obtained labor discipline was  $t_{arithmetic} = 6.817$  with the significance of 0.000, so the  $H_0$  was accepted. Terminated coefficient ( $R^2$ ) amounted to 73.3% which meant that the employee competence, office facilities, and labor discipline towards the service quality amounted to 73.3%. Based on the results of this study, it can be concluded that there was a positive and significant effect among the employee competence, office facilities, and labor discipline towards the service quality. The writer suggested the employees 1) lack of employees skills in operating working tools, 2) employees can maximize the use of office facilities are well and 3) employees should go to work and come home from work as scheduled.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Gedung L1 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: diana.nursafitri@gmail.com

p-ISSN 2252-6544  
e-ISSN 2502-356X

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Sesuai dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada bab iv pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten dan daerah kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja.

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

Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Istianto (2011:106), "Pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011:157), "Kualitas layanan sebagai

ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Lebih lanjut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2011:157) mengatakan, "Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)". Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya. Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan layanan terhadap masyarakat yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Bentuk layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil antara lain pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, legalisasi beberapa dokumen atau data dan lain sebagainya.

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya Untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan di setiap aktivitas kerja. Sondang P. Siagian (2003: 305) menyatakan, "Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut" Sedangkan Abdurahmat Fathoni (2006: 172) menyatakan, "Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku".

Pendisiplinan pegawai harus diberi perhatian khusus karena apabila disiplin pegawai rendah maka prestasi kerjanya juga rendah. Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut.

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

Dalam menjalankan aktivitas di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, ketersediaan fasilitas kantor penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya sehingga tujuan organisasi dapat

tercapai. Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawan maupun pelanggannya. Bagi karyawan fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung.

Menurut A.S Moenir (1987:197), "Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan". Sedangkan Moekijat dalam Cut Erniati dkk (2011:10), "Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan".

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang, peneliti menemukan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan pegawai. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 mengenai kesan para pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang yang dikelompokkan dalam beberapa indikator.

**Tabel 1.** Kesan Pengunjung terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang

<b>Indikator</b>	<b>Kesan</b>
<i>Self-esteem</i> (harga diri)	- Masih ada pegawai kurang cekatan dalam melayani masyarakat - Ketepatan dalam mengerjakan pekerjaan masih kurang
<i>Exceed expectation</i> (memenuhi harapan)	- Masih belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat - Banyaknya syarat yang diperlukan dalam kepengurusan surat-surat
<i>Recovery</i> (pembenahan)	- Masih ada pegawai yang tidak mendengarkan keluhan dan mengatasi keluhan pengunjung
<i>Vision</i> (pandangan ke depan)	- Masih ada pegawai yang tidak memanfaatkan teknologi dengan maksimal
<i>Improve</i> (perbaikan)	- Masih kurang dalam penciptaan lingkungan yang kondusif
<i>Care</i> (perhatian)	- Masih ada pengunjung yang kurang puas dalam pelayanan yang dilakukan
<i>Empower</i> (pemberdayaan)	- Adanya pegawai yang belum memberdayakan dalam memberikan rangsangan, pengakuan, dan penghargaan dari pengalaman

Sumber: Pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang

Di sisi lain, kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang sudah cukup baik. Hal ini salah satunya dapat dilihat berdasarkan latar belakang

pendidikannya. Setiap pegawai mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda. Data pegawai menurut jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel 2.

**Tabel 2.** Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang Menurut Jenjang Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	S2	2
2.	S1	21
3.	D3	1
4.	D1	2
5.	SMA	17

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang berjumlah 43 pegawai. Dilihat dari tingkat pendidikan sebenarnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang telah memiliki kualitas sumber daya yang cukup memadai.

Setiap organisasi menginginkan agar pegawainya dapat memperoleh pengetahuan yang luas tentang organisasinya. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, pihak Dinas terus berupaya meningkatkan unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kualitas pegawai terus ditingkatkan salah satunya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan. Pendidikan dan pelatihan jabatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan pegawai yang terkait dengan bidang tugasnya sehingga pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya.

Sedangkan jika dilihat dari fasilitas kantor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang berupa komputer sudah ada, tetapi dari sejumlah 43 pegawai masih ada pegawai yang masih belum dapat

mengoperasikannya. Untuk fasilitas ruangan seperti AC sudah tersedia di ruang tunggu. Ketersediaan kursi pengunjung juga masih kurang untuk pengunjung di ruang tunggu sehingga jika jumlah pengunjung banyak maka sebagian pengunjung harus antri dalam posisi berdiri. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang.

Dengan melihat kesenjangan antara teori dengan fakta yang terjadi di lapangan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang”.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis data adalah data primer. Data primer adalah data yang langsung diambil dari sumbernya (Suharsimi Arikunto, 2006 : 126). Data yang digunakan adalah data *cross section*, karena data dikumpulkan dari satu periode waktu observasi. Data tersebut diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang.

Suharsimi (2010:173) menyatakan “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”, sedangkan populasi menurut Sugiyono (2010:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Ungkapan lain oleh Isgiyanto (2009:4) populasi adalah semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung atau mengukur, kualitatif atau kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua elemen himpunan data yang ingin diteliti sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang yang jumlahnya belum diketahui.

Penelitian ini adalah penelitian sampel, dimana penelitian ini hanya meneliti bagian dari jumlah populasi dan hasil penelitiannya akan digeneralisasikan pada seluruh populasi. Suharsimi (2010:174) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010:118) bahwa sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Isgiyanto (2009:5) mengungkapkan bahwa sampel merupakan sebagian dari seluruh elemen yang menjadi obyek penelitian dan penelitian hanya dilakukan pada sampel yang terpilih, tidak pada populasi. Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, maka rumus yang akan digunakan untuk menentukan sampel adalah rumus Iterasi.

Sugiyono (2010:124) juga mengungkapkan bahwa teknik sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*. Kriteria teknik insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian yaitu angket. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas, yaitu kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), dan disiplin kerja (X3), dan satu variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan (Y). Terkait pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket.

Berdasarkan Hasil Uji coba Instrumen menunjukkan bahwa dari 45 item pernyataan yang diberikan kepada Pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang, sejumlah 1 item pernyataan tidak valid dan item pernyataan tersebut dibuang karena sudah terwakili oleh item pernyataan lain.

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Setelah uji asumsi klasik dilakukan uji regresi linear berganda, kemudian dilakukan uji simultan (Uji F), perhitungan uji F, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial dengan menggunakan bantuan program SPSS 19.0

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif persentase ini bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator dalam setiap variabel. Analisis deskripsi persentase dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel bebas dan variabel terikat, yang terdiri dari kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), disiplin kerja (X3), dan kualitas pelayanan (Y).

Pada deskriptif variabel kompetensi pegawai, penilaian dilakukan dengan empat indikator, diantaranya adalah 1) pengetahuan, 2) pemahaman, 3) kemampuan/keterampilan, dan 4) sikap. Kriteria penilaian skor untuk variabel kompetensi pegawai secara deskriptif ada 4 alternatif, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel kompetensi pegawai.

**Tabel 3.** Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-rata
80% - 100%	Sangat Baik	34	29%	76,8%
62% - 79%	Baik	72	62%	
44% - 61%	Kurang Baik	9	8%	
25% - 43%	Tidak Baik	1	1%	
Jumlah		116	100%	Baik

Berdasarkan tabel 3 di atas, rata-rata skor diperoleh untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 76,8%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai termasuk kriteria baik. Data ini memberikan gambaran bahwa kompetensi pegawai yang terdiri dari indikator pengetahuan, pemahaman, kemampuan/keterampilan, dan sikap sudah tergolong baik dan memiliki rata-rata yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki kompetensi

pegawai yang baik dalam mendukung kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel fasilitas kantor, penilaian dilakukan dengan tiga indikator, diantaranya adalah 1) peralatan kerja, 2) perlengkapan kerja, dan 3) perlengkapan bantu/fasilitas. Kriteria penilaian skor untuk variabel fasilitas kantor secara deskriptif ada 4 alternatif, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel fasilitas kantor.

**Tabel 4.** Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Kantor

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-rata
80% - 100%	Sangat Baik	39	33%	79,5%
62% - 79%	Baik	74	64%	
44% - 61%	Kurang Baik	3	3%	
25% - 43%	Tidak Baik	0	0	
Jumlah		116	100%	Baik

Berdasarkan tabel 4 di atas, rata-rata skor diperoleh untuk variabel fasilitas kantor sebesar 79,5%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas kantor termasuk kriteria baik. Data ini memberikan gambaran bahwa fasilitas kantor yang terdiri dari indikator peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan perlengkapan bantu/fasilitas sudah tergolong baik dan memiliki rata-rata yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Semarang memiliki fasilitas kantor yang baik dalam mendukung kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel disiplin kerja, penilaian dilakukan dengan tiga indikator, diantaranya adalah 1) ketepatan waktu, 2) tanggung jawab, dan 3) ketaatan dalam aturan. Kriteria penilaian skor untuk variabel disiplin kerja secara deskriptif ada 4 alternatif, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel disiplin kerja.

**Tabel 5.** Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-rata
80% - 100%	Sangat Baik	34	29%	75,8%
62% - 79%	Baik	66	57%	
44% - 61%	Kurang Baik	16	14%	
25% - 43%	Tidak Baik	0	0	
Jumlah		116	100%	Baik

Berdasarkan tabel 5 di atas, rata-rata skor diperoleh untuk variabel disiplin kerja sebesar 75,8%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja termasuk kriteria baik. Data ini memberikan gambaran bahwa disiplin

kerja yang terdiri dari indikator ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketaatan dalam aturan sudah tergolong baik dan memiliki rata-rata yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki disiplin yang baik dalam mendukung kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kualitas pelayanan, penilaian dilakukan dengan tujuh indikator, diantaranya adalah 1) *self-esteem*, 2) *exceed*

*expectation*, 3) *recovery*, 4) *vision*, 5) *improve*, 6) *care*, dan 7) *empower*. Kriteria penilaian skor untuk variabel kualitas pelayanan secara deskriptif ada 4 alternatif, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 6.** Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-rata
80% - 100%	Sangat Baik	30	26%	77,9%
62% - 79%	Baik	76	65%	
44% - 61%	Kurang Baik	10	9%	
25% - 43%	Tidak Baik	0	0	
Jumlah		116	100%	Baik

Berdasarkan 6 di atas, rata-rata skor diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 77,9%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan termasuk kriteria baik. Data ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *self-esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care* dan *empower* sudah tergolong baik dan memiliki rata-rata yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki kualitas pelayanan baik.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan secara simultan, untuk menguji apakah secara parsial variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan dan untuk menguji besarnya koefisien determinasi baik secara simultan maupun secara parsial. Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan komputer program SPSS *for windows release 19* diperoleh hasil sebagai berikut ini:

**Tabel 7.** Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.360	3.150		.114	.909
	X1	.746	.111	.449	6.746	.000
	X2	.339	.150	.143	2.267	.025
	X3	.746	.109	.411	6.817	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 7 dan hasil analisis tersebut sehingga diperoleh persamaan regresi berganda yaitu:  $Y = 0,360 + 0,746X1 + 0,339X2 + 0,746X3 + e$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = 0,360

Jika variabel kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), dan disiplin kerja (X3) adalah 0, kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.360. Artinya, apabila kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), dan disiplin kerja (X3) tidak ada maka kualitas

- pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.360.
2. Koefisien variabel kompetensi pegawai (X1) = 0.746  
Jika variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel fasilitas kantor, dan disiplin kerja adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan 0.746.
  3. Koefisien variabel fasilitas kantor (X2)= 0.339  
Jika variabel fasilitas kantor mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel kompetensi pegawai dan disiplin kerja adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan.
  4. Koefisien variabel disiplin kerja X3 = 0.746

Jika variabel disiplin kerja mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel kompetensi pegawai dan fasilitas kantor adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0.746.

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Uji F dihitung menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows release 19* dengan melihat nilai sig. Apabila sig < 0,05 atau F hitung > F tabel maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan apabila sig > 0,05 atau F hitung < F tabel maka hipotesis alternatif ditolak. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

**Tabel 8.** Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X1, X2, X3 terhadap Y

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4670.712	3	1556.904	106.397	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1638.900	112	14.633		
	Total	6309.612	115			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 8 di atas adalah tabel anova yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . nilai hitung F sebesar 106,397 lebih besar dari F tabel sebesar 2,68, sehingga hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh secara bersama-sama kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Pengujian secara parsial ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows release 19*. Apabila sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan apabila sig > 0,05 atau t hitung < t tabel maka hipotesis

alternatif ditolak. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel 9 .

Tabel 9 menunjukkan tingkat signifikansi variabel kompetensi pegawai (X1), sebesar 0,000. Tingkat signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05, sedangkan nilai t hitung kompetensi pegawai 6,746 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,981 maka dengan demikian Ha diterima dan menolak H<sub>0</sub>. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji variabel fasilitas kantor (X2) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,025. Tingkat signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05, sedangkan nilai t hitung kondisi sosial ekonomi orang tua sebesar 2,267 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,981 maka dengan demikian Ha diterima dan menolak H<sub>0</sub>. Jadi



dapat dikatakan bahwa ada pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel 9.** Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel X1, X2, X3 terhadap Y

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

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	.360	3.150		.114	.909	
X1	.746	.111	.449	6.746	.000	
X2	.339	.150	.143	2.267	.025	
X3	.746	.109	.411	6.817	.000	

a. Dependent Variable: Y

Tingkat signifikansi variabel disiplin kerja (X3) yang diperoleh sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05, sedangkan nilai t hitung disiplin kerja sebesar 6,817 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,981 maka dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali. 2011 :97).

**Tabel 10.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 <sup>a</sup>	.740	.733	3.82531

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan dari tampilan output SPSS model summary besar adjusted  $R^2$  adalah 0,733 dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang sebesar 73,3% dan sisanya 26,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial diketahui melalui koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows release* 19. Hasil uji koefisien determinasi parsial akan dijelaskan di tabel 11 sebagai berikut:

**Tabel 11.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Correlations	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Zero-order	Partial Part
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	.360	3.150			.114	.909		
X1	.746	.111	.449		6.746	.000	.772	.538
X2	.339	.150	.143		2.267	.025	.629	.209
X3	.746	.109	.411		6.817	.000	.739	.542

a. Dependent Variable: Y

Tabel *Coefficient* kolom *Correlations Partial* dapat diketahui besarnya menunjukkan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) untuk variabel kompetensi pegawai (X1) adalah sebesar 0,289 hasil dari (0,5382). Nilai tersebut dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) adalah 28,9%. Hal ini berarti variabel kompetensi pegawai (X1) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 28,9% sedangkan sisanya sebesar 71,1% dijelaskan oleh variabel lain. Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) untuk variabel fasilitas kantor (X2) adalah sebesar 0,043 hasil dari (0,2092). Nilai tersebut dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) adalah 4,3%. Hal ini berarti variabel fasilitas kantor (X2) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 4,3% sedangkan sisanya sebesar 95,7% dijelaskan oleh variabel lain. Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) untuk variabel disiplin kerja (X3) adalah sebesar 0,107 hasil dari (0,3282). Nilai tersebut dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) adalah 10,7. Hal ini berarti variabel disiplin kerja (X3) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 10,7, sedangkan sisanya sebesar 89,3% dijelaskan oleh variabel lain.

Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap instansi. Pegawai harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Pegawai merupakan bagian dari instansi yang berfungsi sebagai penyampaian jasa kepada pelanggan supaya tercipta citra baik di mata pelanggan. Kegagalan pegawai dalam penyampaian citra baik kepada pelanggan dapat memberikan dampak buruk terhadap persepsi masyarakat kepada instansi. Sama halnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pegawai dinas dapat menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan yang terbaik.

Supaya terwujud kualitas layanan yang baik hendaknya para pegawai memiliki kompetensi. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan

tugas yang dilandasi atas pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), keterampilan (*skill*), serta sikap (*attitude*). Kompetensi pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas yang diberikan kepada pelanggan sehingga dengan persepsi pelanggan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dari pegawai.

Hasil pengujian hipotesis pada uji secara simultan (Uji F) menunjukkan pengaruh semua variabel independen yang terdapat dalam model secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen, dalam hal ini kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Dari hasil analisis uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang.

Sedangkan pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa hasil uji t variabel kompetensi pegawai (X1) diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Hasil uji t variabel fasilitas kantor (X2) diperoleh nilai signifikansi  $0,025 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Dan hasil uji t variabel disiplin kerja (X3) diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang.

Hasil dari keseluruhan menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Kompetensi pegawai,

fasilitas kantor dan disiplin kerja dalam kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai yang baik, fasilitas yang memadai dan disiplin kerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang berada dalam kategori baik. Fasilitas kantor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang dalam kategori baik. Disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang dalam kategori baik. Dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang dalam kriteria baik.
2. Ada pengaruh secara simultan kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Artinya semakin baik kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja, maka semakin baik kualitas pelayanan.
3. Ada pengaruh yang positif secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang, artinya jika kompetensi pegawai semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.
4. Ada pengaruh yang positif secara parsial antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang, artinya

jika fasilitas kantor semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.

5. Ada pengaruh yang positif secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang, artinya jika disiplin kerja semakin baik maka kualitas pelayanan semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Cut Erniati, dkk. Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas kerja karyawan studi kasus PTPN II kebun sempalli Medan. Dalam J-DA 8-20. Medan. Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Moenir. 1987. Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung.
- Sondang P. Siagian, 2003. Teori dan Praktek Kepemimpinan. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2003. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV Pasal II ayat 2