



## PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUB BAGIAN TATA PEMERINTAHAN PADA PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN MIRIT KABUPATEN KEBUMEN

Nartika Puspita Febriarti <sup>✉</sup>, Hengky Pramusinto

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

### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima Februari 2015  
Disetujui Februari 2015  
Dipublikasikan Maret 2015

#### Keywords:

*Work Discipline; Employee competence; Office Facilities; Quality of services.*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah kepala keluarga di kecamatan Mirit tahun 2014 berjumlah 11.737 orang pegawai. Penelitian ini menggunakan sampel 100 pengunjung yang diperoleh dari rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, asumsi klasik, regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi berganda diperoleh persamaan:  $Y = 9.499 + 0.222X_1 + 0.449X_2 + 0.305X_3$ . Uji F menunjukkan bahwa signifikansi 0,000. Secara parsial (Uji t) variabel disiplin kerja diperoleh signifikansi 0,011, variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000 dan variabel fasilitas kantor diperoleh signifikansi 0,022, sehingga  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , dan  $H_4$  dinyatakan diterima. Koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,577 atau 57,7%.

### Abstract

*The purpose of this research is to find out the influence of Work Discipline, Employee Competence and Office Facilities toward the Quality of Services Sub-Division on the Quality of Governance in Family Card (KK) at Mirit Sub-district Office, Kebumen Regency. The population of this research were 11.737 head of family year 2014 in Mirit Sub-district. The samples were 100 visitors which based on formula Slovin. The data were collected by questionnaire and documentation, interview and observation. After that, the data were analyzed by percentage descriptive analysis, classical assumption, and doubled regression. The result of this study based on doubled linear regression analysis showed that the equation:  $Y = 9.499 + 0.222X_1 + 0.449X_2 + 0.305X_3$ . The F-test showed that the significance was 0.000. Partially, the variable of work discipline showed that the significance was 0.011, the variable of employee competence showed that the significance was 0.000, lastly, the variable of office facilities showed that the significance was 0.000 so  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , dan  $H_4$  was accepted. Simultaneously, the coefficient ( $R^2$ ) among work discipline, employee competence and office facilities toward the quality of services' performance was 0.577 or 57.7%.*

© 2015 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: nartika101@gmail.com

## PENDAHULUAN

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. 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 kantor kecamatan. Kantor kecamatan Mirit adalah salah satu kantor kecamatan di Kabupaten Kebumen. Kantor kecamatan ini terletak di jalan raya Mirit no. 111. Bentuk layanan yang ada di kecamatan antara lain pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, legalisasi beberapa dokumen atau data dan lain sebagainya. Kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data lengkap tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Setiap terjadi perubahan data keluarga yang dikarenakan kelahiran, kematian maupun perpindahan maka kepala keluarga wajib melaporkan hal tersebut kepada Kepala Desa dan akan diterbitkan kartu keluarga yang baru.

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada masyarakat di kecamatan Mirit yang sedang mengurus pembuatan KK menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan. Pengunjung tersebut mengungkapkan bahwa jam kerja kecamatan yang seharusnya dimulai pukul 07.00 WIB tetapi baru dibuka pukul 8.45 WIB, selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama, misalnya saja untuk pengurusan pembuatan KK membutuhkan waktu lebih dari 2 hari. Untuk upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan di setiap aktifitas 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”. Berdasarkan observasi tanggal 11 Maret 2014 yang dilakukan peneliti terlihat bahwa pegawai kurang sigap dalam bekerja, kedisiplinan pegawai juga masih rendah misalnya ketidaktepatan dalam kehadiran, tidak berangkat kerja tanpa ijin tertulis dan jam istirahat yang tidak digunakan semaksimal mungkin. Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan kurang adanya kedisiplinan pada kantor kecamatan dengan baik. 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 kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Nurmasitha Faiza, Abdul Hakim dan Wima dengan judul Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) di jurnal Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228 dengan hasil penelitian nilai  $F_{hitung} (33,390) > F_{tabel} (3,35)$ , dimana  $F_{hitung}$  masuk di daerah penolakan  $H_0$ , maka  $H_1$  diterima pada *level of significan* 5%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan ( $Y$ ), dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%. Sehingga hipotesis  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja

( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan ( $Y$ ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, teruji kebenarannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

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”. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Observasi yang dilakukan peneliti tanggal 11 Maret 2014 menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang ada belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan karena ada beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu mengerjakan tugas tersebut. Kemampuan beberapa pegawai dalam bekerja yang masih kurang mandiri menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

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". Observasi awal pada tanggal 11 Maret 2014 di kantor kecamatan Mirit fasilitas kantor berupa komputer dan laptop sudah ada, tetapi tidak semua pegawai dapat mengoperasikannya. Untuk fasilitas ruangan seperti AC hanya tersedia diruang entry KTP, sedangkan untuk ruangan tunggu masyarakat yang datang ke kecamatan berada di depan kantor dengan kondisi ruangan terbuka jadi apabila ada angin, debu bisa masuk karena ruang tunggu tidak tertutup. Ketersediaan kursi pengunjung juga masih kurang karena hanya ada 2 kursi panjang 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 kantor kecamatan Mirit. Berdasarkan latar belakang inilah penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **"Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.**

## METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Suharsimi (2006: 12) mengemukakan bahwa, "Penelitian kuantitatif banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya". Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di kecamatan Mirit yang

berjumlah 11.737 orang. Sampel yang diambil berjumlah 100 pengunjung yang didapat dari rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. "Sampling insidental sebagai 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 cocok sebagai sumber data" (Sugiyono, 2010:122).

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas yaitu disiplin kerja (X1) dengan indikator ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketaatan terhadap aturan kantor (Moenir, (2001: 96). Variabel kompetensi (X2) dengan indikator yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ketrampilan, nilai, sikap, dan minat (Gordon dalam Sutrisno, 2009: 223). Variabel fasilitas kantor (X3) dengan indikator fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja (Moenir, 1987: 197). Variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar, 2005: 51).

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan angket/kuesioner, wawancara dan observasi. Suharsimi (2006:151) mengungkapkan, "Metode angket atau kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui". Angket/kuesioner dalam penelitian ini adalah terdiri dari butir-butir pernyataan yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit. Suharsimi (2006:231) mengatakan, "Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger,

agenda dan sebagainya”. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data jumlah pegawai, nama pegawai dan jabatan, serta data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode observasi dalam penelitian ini digunakan untuk melihat dan mengamati aspek-aspek yang menjadi dasar penelitian ini. Arikunto (2006: 230) menyatakan, “Observasi atau mengamati adalah menatap kejadian, gerak atau proses”. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan informasi/data yang relevan. “Metode wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu” (Moleong, 2006:186). Wawancara itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan.

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan dalam pengambilan data penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas uji coba angket penelitian yang terdiri dari 52 butir soal kepada 30 responden. Tabel 3.1 menunjukkan bahwa hasil perhitungan validitas instrumen kepada 30 responden diperoleh hasil bahwa terdapat 4 butir pernyataan yang tidak valid yaitu butir nomor 8, 21, 33, dan 37. Butir pernyataan yang diketahui tidak valid kemudian dibuang/dihilangkan. Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel > 0,70 sehingga instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif persentase dengan skala pengukuran yang sudah ditentukan. Uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas. “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*” (Ghozali, 2011: 105). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* tidak kurang dari 10% dan VIF tidak lebih dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Ghozali (2011: 160) mengemukakan “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dapat ditampilkan melalui grafik histogram maupun grafik normal plot. Sedangkan uji statistik bisa dengan menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov tes* (dengan menggunakan SPSS) dengan taraf signifikansi 0,05. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*Zpred*) dengan residunya (*Sresid*). Ghozali (2011: 139) mengatakan, “Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi (bebas) heterokedastisitas”. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*Zpred*) dengan residunya (*Sresid*). Ghozali (2011: 139) mengatakan, “Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi (bebas) heterokedastisitas”. Uji analisis regresi berganda dan uji hipotesis yaitu menggunakan uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) dan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). Ghozali (2011:98), “Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua

variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat". Uji F dapat diketahui melalui SPSS dengan cara membandingkan antara nilai signifikan hitung dengan signifikan  $\alpha = 5\%$  apabila perhitungan signifikan  $<$  dari  $\alpha (5\%)$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t menurut Ghozali (2011: 98-99), "Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen". Dengan menggunakan alat bantu SPSS membandingkan antar signifikan hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai signifikan hitung  $\alpha = 5\%$ . Apabila perhitungan signifikan hitung masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ )  $<$   $\alpha (5\%)$ . Maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. "Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen" (Ghozali, 2011:97). Perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dilakukan dengan *SPSS for Windows release 19* dapat dilihat dari besarnya *R square*.

## HASIL DAN PEMBAHAAN

Hasil analisis regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit. Hal ini ditunjukkan dari hasil persamaan regresi yang dihasilkan yaitu  $Y = 9.499 + 0.222X_1 + 0.449X_2 + 0.305X_3$ . Berdasarkan persamaan tersebut menunjukkan bahwa satu satuan skor kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh disiplin kerja sebesar 0.222, kompetensi pegawai sebesar 0.449, dan fasilitas kantor sebesar 0.305 pada konstanta 9.499. Apabila disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor sebesar 0 maka kualitas pelayanan adalah sebesar 9.499. Koefisien

disiplin kerja ( $X_1$ ) sebesar 0.222 berarti jika variabel disiplin kerja mengalami peningkatan sebesar 1 *point* sedangkan variabel lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan sebesar 0.222. Koefisien kompetensi pegawai ( $X_2$ ) sebesar 0.449 berarti jika variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar 1 *point* sedangkan variabel lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan sebesar 0.449. Koefisien fasilitas kantor ( $X_3$ ) sebesar 0.305 berarti jika variabel fasilitas kantor mengalami peningkatan sebesar 1 *point* sedangkan variabel lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan sebesar 0.305. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya nilai signifikansi 0,000 pada Uji F kurang dari 0,05. Sehingga disimpulkan ada pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. Hal tersebut dikarenakan disiplin kerja yang termasuk dalam kriteria baik didukung dengan kompetensi pegawai yang baik, dan fasilitas kantor yang baik pula.

Besarnya pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit secara simultan dapat diketahui dari nilai  $R^2$ . Berdasarkan perhitungan  $R^2$  sebesar 0,577. Dengan demikian besarnya pengaruh antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit secara simultan sebesar 57,7% dan sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit, Hasil analisis deskriptif persentase dari masing-masing variabel memiliki kategori baik. Hasil penelitian

yang diperoleh dari analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan disiplin kerja yang diukur melalui 3 (tiga) indikator yaitu, ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan kantor secara umum termasuk dalam kriteria baik di lihat dari skor rata-rata jawaban 100 pengunjung kecamatan untuk disiplin kerja yaitu sebesar 72,96%. Variabel kompetensi pegawai yang diukur melalui 6 (enam) variabel yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ketrampilan, sikap dan minat secara umum termasuk dalam katategori baik yaitu di lihat dari skor rata-rata jawaban 100 pengunjung kecamatan untuk kompetensi pegawai sebesar 77% yang termasuk dalam kategori baik. Variabel fasilitas kerja yang diukur melalui 2 (dua) indikator yaitu fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja secara umum termasuk dalam kriteria baik yaitu dilihat dari skor rata-rata jawaban 100 pengunjung kecamatan untuk fasilitas kerja sebesar 78%.

Pengujian normalitas menggunakan *sample Kolmogorov-Smirnov* dan grafik P-P Plot. Dasar pengambilan adalah nilai signifikansinya, jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal (Ghozali, 2011:160). Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* hasil uji normalitas data diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* adalah 0.527 dan tingkat signifikansinya 0,944 hal ini menunjukkan data berdistribusi normal karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Sedangkan menggunakan grafik P-P Plot diketahui titik-titik yang dihasilkan mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah antar model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Antara variabel bebas dikatakan tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai toleransi  $\geq 0.10$  dan nilai VIF  $\leq 10$  (Ghozali, 2011: 105 nilai VIF untuk variabel disiplin kerja sebesar 1.338 dengan nilai toleransi 0.748, kompetensi pegawai sebesar 1.377 dengan nilai toleransi 0.726, dan fasilitas kantor 1.474 dengan nilai toleransi 0.679. Dari hasil pengujian diperoleh nilai VIF untuk variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai dan

fasilitas kantor jauh di bawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada multikolinier dalam regresi. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *Scatterplot* menunjukkan titik-titik tersebar tidak teratur dan tidak membentuk pola yang teratur, serta berada di atas maupun di bawah angka nol sumbu vertikal, yang berarti model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. Selain itu, menggunakan uji glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel independen (disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor)  $> 0.05$ . Disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan uji parsial diperoleh nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$  dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan menolak  $H_o$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen. Hal ini sependapat dengan teori Abdurrahmat Fathoni (2006:172), "Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal". Jadi disiplin kerja pegawai sangat dibutuhkan oleh semua instansi, terutama instansi yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat karena apabila pegawai tidak disiplin dalam bekerja maka suatu tujuan organisasi tersebut tidak akan terpenuhi dengan baik. Seorang karyawan yang memiliki disiplin tinggi akan mendukung dia untuk bekerja secara optimal dan menghasilkan kualitas pelayanan yang yang maksimal, sebaliknya jika seorang karyawan memiliki disiplin kerja yang rendah maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat rendah. Disiplin kerja yang baik tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. Kontribusi disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai koefisien

determinasi parsial ( $r^2$ ) adalah 6,55% ( $0,256^2 \times 100\%$ ).

Hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan disiplin kerja yang diukur melalui 3 (tiga) indikator yaitu, ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan kantor secara umum termasuk dalam kriteria baik di lihat dari skor rata-rata jawaban 100 pengujung kecamatan untuk disiplin kerja yaitu sebesar 72,96%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan didukung oleh disiplin kerja. Semakin baik disiplin kerja pegawai maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya semakin buruk disiplin kerja maka kualitas juga semakin rendah. Hasil analisis deskriptif untuk masing-masing indikator disiplin yaitu ketepatan waktu sebesar 56,75% termasuk dalam kategori tidak baik, tanggung jawab sebesar 76% termasuk kategori baik dan ketaatan terhadap aturan kantor sebesar 81,67% dalam kategori baik. Indikator yang memiliki persentase terendah yaitu ketepatan waktu pegawai kecamatan. Indikator ketepatan waktu mempunyai persentase tergolong tidak baik. Hal itu terlihat pada soal angket point 1, 2 dan 3 yang menyatakan pegawai kurang disiplin dalam waktu berangkat dan pulang kerja, selain itu juga lamanya proses penerbitan KK yang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan pegawai. Pegawai masih sering terlambat datang ke kantor dan pulang lebih cepat. Seharusnya pegawai mulai bekerja pukul 07.00 dan pulang pukul 16.00, selain itu lamanya proses pembuatan KK juga menjadi keluhan pengujung, proses pembuatan KK yang seharusnya 1 sampai 2 hari tetapi baru selesai 3 hari lebih. Akan tetapi, dalam penelitian ini meskipun dalam indikator ketepatan waktu persentasenya masih lebih rendah dari indikator lain yang menyangkut pengaruh dengan kualitas pelayanan yang dijalankan, dalam pertanyaan indikator lain sudah baik. Sehingga tetap mendukung pada kontribusi disiplin kerja yang berperan pada kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit.

Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan uji parsial diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan menolak  $H_o$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit. Hal ini sependapat dengan teori Lyle M. Spencer dan Signe Spencer (1993: 9) dalam Sudarmanto (2009: 46) yang menyatakan bahwa, "Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi". Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka. Efektivitas kinerja individu yang dimaksud disini adalah efektivitas kinerja seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan kualitas pelayanan pada bidang pembuatan kartu keluarga, sehingga kompetensi pegawai termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan agar semakin lebih baik.

Sementara itu, koefisien determinasi parsial dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa besarnya kontribusi kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen adalah sebesar  $0,589^2$  atau 34,7 %. Hal tersebut menunjukkan semakin baik kompetensi pegawai, maka akan semakin baik juga kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif rata-rata kompetensi pegawai sebesar 77% yang termasuk dalam kriteria baik. Hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif setiap indikator pengukur kompetensi pegawai meliputi pengetahuan, pemahaman, ketrampilan/kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Indikator pengetahuan pegawai termasuk dalam kriteria baik yaitu dilihat dari skor rata-rata sebesar 78%, hal ini ditunjukkan dengan pegawai mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Indikator pemahaman



dalam kriteria baik yang dilihat dari skor rata-rata sebesar 78,33%, hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki pegawai dalam mengerjakan tugasnya baik, misalnya pegawai memahami alur pembuatan KK dengan baik sehingga apabila ada pengunjung yang bertanya dapat menjawab dengan baik. Indikator kemampuan/ketrampilan dalam kriteria baik dilihat dari skor rata-rata sebesar 82,08%, hal ini menunjukkan ketrampilan pegawai ketika bekerja seperti ketrampilan mengoperasikan komputer baik. Indikator sikap dalam kriteria baik yang dilihat dari skor rata-rata sebesar 78,58%, hal ini menunjukkan bahwa sikap pegawai ketika melakukan pelayanan baik misalnya pegawai bersikap sopan santun dan tidak bersikap diskriminasi terhadap pengunjung. Indikator minat dengan skor rata-rata sebesar 77,08 masuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan adanya minat bekerja pegawai tinggi karena pegawai terlihat menyukai pekerjaannya. Indikator pengetahuan memiliki persentase baik, tetapi dibandingkan dengan indikator kompetensi pegawai lainnya indikator ini memiliki persentase terendah. Pada soal angket point ke 8, 9 dan 10 yang menyatakan pengetahuan pegawai mengenai tugas dan tanggungjawabnya, cara mengoperasikan komputer dan cara untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit. Tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer dengan baik, selain itu beberapa pegawai kurang menguasai tugas masing-masing. Akan tetapi, dalam penelitian ini meskipun dalam indikator pengetahuan persentasenya masih lebih rendah dari indikator lain yang menyangkut pengaruh dengan kualitas pelayanan yang dijalankan, dalam pertanyaan indikator lain sudah baik. Sehingga tetap mendukung pada kontribusi kompetensi pegawai yang berperan pada kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit.

Pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen dengan menggunakan uji

parsial diperoleh nilai signifikansi  $0,022 < 0,05$  dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan menolak  $H_o$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di kantor kecamatan Mirit kabupaten Kebumen. Hal ini sependapat dengan teori A.S Moenir (1987:197) menyatakan, "Fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan". 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. Kontribusi fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) adalah 5,3% ( $0,231^2 \times 100\%$ ). Skor rata-rata analisis deskriptif variabel fasilitas kantor sebesar 72% termasuk dalam kriteria baik. Hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif setiap indikator pengukur fasilitas kantor meliputi fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja. Indikator fasilitas kerja dalam kriteria baik yaitu dilihat dari skor rata-rata sebesar 71,75%. Indikator fasilitas perlengkapan kerja dalam kriteria baik yang dilihat dari skor rata-rata sebesar 73%. Berdasarkan deskriptif persentase dari 2 indikator fasilitas kerja, indikator fasilitas alat kerja mempunyai persentase lebih rendah dari indikator perlengkapan kerja terutama pada soal angket nomor 26, 27 dan 28 menyatakan ketersediaan komputer untuk menunjang kelancaran dan kemudahan dalam penerbitan KK, dan buku tamu serta alat tulis dan blangko untuk pengunjung kecamatan. Hal ini disebabkan masih belum lengkapnya fasilitas yang tersedia di Kantor Kecamatan Mirit baik fasilitas untuk pegawai maupun pengunjung kecamatan. Beberapa komputer yang ada di kecamatan rusak dalam melakukan pekerjaannya masih belum optimal. Akan tetapi, dalam penelitian ini meskipun dalam indikator fasilitas alat kerja masih ada pertanyaan dengan jawaban responden yang lebih rendah dari

pertanyaan lain menyangkut pengaruh dengan kualitas pelayanan yang dijalankan, dalam pertanyaan indikator lain sudah baik. Sehingga tetap mendukung pada kontribusi fasilitas kerja yang berperan pada efektivitas kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di Kantor Kecamatan Mirit.

## SIMPULAN

Kesimpulan untuk penelitian ini adalah 1. Ada pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor, terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%, sehingga kenaikan disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor akan mempengaruhi kualitas pelayanan. 2. Ada pengaruh disiplin kerja terhadap terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 6,55%. Semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga semakin buruk. 3. Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 34,7%. Semakin baik kompetensi pegawai kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin buruk kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan juga semakin buruk. 4. Ada pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 5,3%. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu juga sebaliknya semakin buruk fasilitas kantor maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Cut Ermia. "Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Kebun Sampalli 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.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jafar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nurmasitha, Faiza., Abdul Hakim dan Wima Yudo Prasetyo. 2012. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)". Dalam *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228. Malang: Universitas Brawijaya.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1991. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharsimi Arikunto 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.