

## Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Riyanti Ratna Ayu Kurniasari, Nina Oktarina

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

DOI: 10.15294/baej.v1i3.46524

### Info Artikel

#### *Sejarah Artikel:*

Diterima, 31 Agustus 2020  
Disetujui, 11 Oktober 2020  
Dipublikasikan, 31 Desember 2021

#### *Keywords:*

*Office Facilities, Work Disciplin, and Employee competence*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan dari fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang secara simultan maupun parsial. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. Sampel penelitian sebanyak 115 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini yaitu  $Y = 6,782 + 0,567 FK + 0,436 DK + 0,323 KP + e$ . Hasil penelitian menunjukkan variable bebas fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan.

### *Abstract*

*The purpose of this study is to determine wheter there is a positive and significant influence of office facilities, work discipline, and employee competence on service quality in east Semarang District Office Semarang City simultaneously or partially. The population of this research is users of office services in the east semarang district office semarang city. The research sample was 115 respondents. This study uses a quantitative approach and data collection using a questionnaire. The data analysis method used is descriptive analysis, multiple linear regression, and hypothesis testing. The method of data analysis is descriptive analysis, linear regression and hypothesis test. The results of multiple regression analysis in this study are  $Y = 6,782 + 0,567FK + 0,436DK + 0,323KP + e$ .*

Suatu organisasi pemerintahan maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tentunya melakukan berbagai kegiatan di dalam organisasi salah satunya yaitu kegiatan pelayanan. Pelayanan merupakan produk suatu organisasi atau instansi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik bidang jasa dan barang. Produk jasa maupun barang harus dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan setiap saat dibutuhkan oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia .

Pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas masyarakat. Safiri dan Rustiana (2017) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintahan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik Negara. Sistem layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif, dan tidak diskriminatif. Dengan memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapatkan perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Pelayanan publik merupakan kegiatan Administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dengan demikian tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik dan berdampak pada kualitas pelayanan yang bertanggung jawab, adil, cepat, dan tepat. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Sampara sebagaimana dirujuk Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Ismail Mohamad sebagaimana dirujuk Hardiyansyah (2011) bahwa permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accesible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisien.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen . Tingkatan baik buruknya suatu organisasi ditentukan oleh kualitas karena apabila pelayanan tersebut baik dan dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur

terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, serta prosedur yang kurang jelas. Oleh karenanya, daerah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di masyarakat melalui program PATEN (*Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*). Diharapkan program PATEN dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era *new public management* yang selanjutnya berkembang menjadi *new public service*. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

Menurut UU No 23 tahun 2014 pasal 226 tentang pemerintahan daerah, menyebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati / walikota. Atas dasar hal tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten/kota. Peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) seperti aparat dan masyarakat itu sendiri.

Salah satu kebijakan nasional sebagai keluaran dari hal tersebut ialah Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diharapkan 5 tahun setelah diterbitkan peraturan tersebut seluruh kecamatan di Indonesia menjadi agen penyelenggara pelayanan prima bagi masyarakat dalam wujud penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Artinya saat ini kecamatan harus mampu mewujudkan hal yang dimaksud. Sebagaimana telah disebutkan diatas bahwa Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus di emban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan juga tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Semarang Timur Ko-

ta Semarang merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2013. Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi pada hakekatnya harus diikuti dengan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan akan terciptanya akses dan mutu pelayanan. Sejalan dengan otonomi daerah, maka pelayanan yang lebih didekatkan kepada masyarakat dan pelayanan yang lebih berkualitas dalam sebuah keniscayaan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Kantor kecamatan Semarang Timur memberikan pelayanan kepada masyarakat luas meliputi pembuatan e-KTP, kartu keluarga, pengurusan izin mendirikan bangunan, pengurusan izin pembuatan surat keterangan catatan kepolisian, akta kelahiran maupun akta kematian, dan pelayanan pemerintahan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh informan yang berstatus warga Kecamatan Semarang Timur yaitu SR adalah “Dalam menyelesaikan berkas belum sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan dan terdapat pegawai pelayanan yang menggunakan sandal saat melakukan pelayanan”. Sedangkan menurut S yaitu “Kurang profesional dalam pelayanan, karena saya kira awalnya mungkin pegawai yang melayani sedang ada masalah, tetapi setelah beberapa kali saya kesini ternyata memang begitu cara mereka melayani, kurang ramah. Bukan saya saja yang bilang seperti itu, tetapi teman-teman yang lain juga, mereka hanya baik pada atasan atau orang-orang tertentu saja”. Berdasar hasil wawancara maka hal ini menarik untuk digali karena adanya kesenjangan dari anggapan pihak kecamatan dengan respon dan harapan sebenarnya dari masyarakat. Persoalan lain yang membuat masyarakat kecewa dengan pegawai yang terkesan kurang ramah, masyarakat tidak mengetahui durasi waktu pegawai untuk menyelesaikan permohonan layanan dari masyarakat dan keluhan karena terkendalanya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa dari 10 pengunjung yang peneliti wawancarai, 6 pengunjung menyatakan pela-

yanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang masih kurang baik. Hal tersebut dikarenakan proses pelayanan di kantor kecamatan masih belum tertata dengan baik salah satunya yaitu tidak ada nomor antrian pengunjung sehingga kurang efektif dan efisien, kurangnya pegawai yang bekerja, sehingga semua urusan kependudukan hanya dilayani tiga pegawai saja bahkan terkadang hanya dua, dan tidak adanya kepastian kapan surat yang dibutuhkan selesai, misalnya ingin mengurus surat nikah, surat tersebut tidak kunjung selesai dalam beberapa hari dan tidak ada kepastian kapan surat tersebut akan jadi menurut R saat melakukan pelayanan di kantor kecamatan Semarang Timur.

Dalam hal lain, penggunaan waktu dalam pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang

ada, yaitu kantor kecamatan tidak melakukan pelayanan kembali setelah jam istirahat selesai, dengan demikian hal tersebut bertolak belakang dengan SOP yang ada. Febrianti dan Pramusinto (2015) mengemukakan bahwa penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan pegawai dalam penggunaan waktu yang tidak tepat.

Pengamatan pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang dilakukan selama 2 minggu pada hari kerja dan jam kerja aktif. Dari segi pengamatan dapat dinilai pada tabel 1 mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan Semarang Timur masih rendah, didasari oleh beberapa indikator sebagai berikut.

**Tabel 1** Fenomena Pelayanan

Indikator	Fenomena
Bentuk Fisik	Masih ada pegawai yang memakai sandal ketika jam <u>kerja</u> .
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sering terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tempat, dan tanggal lahir.</li> <li>2. Masih terjadi kekeliruan pegawai dalam meneliti kelengkapan berkas.</li> </ol>
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih adanya pegawai yang kurang tanggap terhadap pengunjung yang akan melakukan pelayanan.</li> <li>2. Pegawai kurang merespon informasi yang dibutuhkan masyarakat.</li> </ol>
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam pembuatan surat penting masih banyak yang menggunakan calo perangkat desa, sehingga membutuhkan biaya dan tidak menjamin kebenaran data yang <u>sebenarnya</u>.</li> <li>2. Pegawai masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang dijanjikan.</li> </ol>
Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya diskriminasi dalam pelayanan antara masyarakat biasa dengan perangkat desa.</li> <li>2. Pegawai bersikap ramah sesuai dengan suasana hati <u>mereka</u>.</li> </ol>

Sumber: Data diolah

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam pemberian kualitas pelayanan masih memerlukan pembenahan yang baik, sehingga apa yang dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi. Dengan adanya beberapa kesenjangan tersebut dapat di tingkatkan lagi apa saja kebutuhan yang diperlukan masyarakat dan apa saja keterampilan dan pengetahuan yang harus ditingkatkan kembali oleh pemberi layanan. Sehingga pegawai harus mampu meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

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.

Moenir (1987) mengemukakan bahwa “Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Menurut Fathoni (2006) mengemukakan bahwa, “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesiediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat, diperlukan aparatur yang disiplin dalam mengembangkan tugasnya, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pegawai Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang 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. Kedisiplinan pegawai harus diberi perhatian khusus karena apabila disiplin pegawai rendah maka prestasi kerjanya juga rendah.

Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi ataupun perusahaan dan staffnya 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. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Sedangkan menurut Finch dan Crunkilton sebagaimana dirujuk Sudarmanto

(2009) mengemukakan bahwa, “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Pada pegawai kantor Kecamatan Semarang Timur 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.

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini menurut Tjiptono (1996) mencakup pengertian 1) Kesesuaian dengan persyaratan; 2) Kecocokan untuk pemakaian; 3) Perbaikan berkelanjutan; 4) Bebas dari kerusakan atau cacat; 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) Melakukan segala sesuatu secara benar; dan 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996) adalah 1) Ketepatan

waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Menurut Goetsch & Davis sebagaimana dirujuk Tjiptono (2011) "kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumberdaya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Menurut standar ISO 9000 sebagaimana dirujuk Lupiyoadi dan Hamdani (2006) bahwa kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan".

Pelayanan publik menurut Roth sebagaimana dirujuk Istianto (2011) didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi". Berdasarkan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms sebagaimana dirujuk Tjiptono (2011) "Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi

pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Menurut Suwithi sebagaimana dirujuk Anwar (2002) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Sedangkan menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Menurut Fitzsimmons sebagaimana dirujuk Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu : 1) Reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu; 2) Responsif yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu; 3) Empati yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan tamu; 5) Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang Nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan sesuai dengan prosedur guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan, sehingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat akan terpenuhi. Menurut Hardiyansyah (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : 1) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat; 2) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu; 3) Besarnya

pengaruh kepemimpinan; 4) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan efisiensi pelayanan. Sedangkan menurut Zeithaml dkk. sebagaimana dirujuk Hardiansyah (2011) yang telah mengidentifikasi 5 (lima) kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu 1) Tangibles (Berwujud); 2) Reliability (Kehandalan); 3) Responsiveness (Ketanggapan); 4) Assurance (Jaminan); 5) Empathy (Empati).

Sedangkan Moenir (1987) mengemukakan bahwa fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditmpati, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan". Moekijat sebagaimana dirujuk Erniati dkk. (2011) mengemukakan bahwa fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan".

Kedisiplinan merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam usaha untuk meningkatkan kinerja. Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya untuk mencapai standar yang harus dipenuhi. Menurut Fathoni (2006) 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. Sedangkan menurut Sinambela (2012) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan aturan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa disiplin adalah sikap atau tindakan sadar untuk patuh pada aturan- aturan kerja tertentu dan secara sukarela berusaha bekerja dengan baik untuk meningkatkan prestasi kerjanya.

Simamora (2006) mengemukakan bahwa Beberapa prinsip baku disiplin sepatutnya berlaku atas segala pelanggaran peraturan, baik pelanggaran berat maupun pelanggaran ringan. Prinsip prinsip berikut menguraikan beberapa unsur yang sangat penting dari sistem disiplin yang efektif, yaitu sebagai berikut: 1) Prosedur

dan kebijakan yang pasti; 2) Tanggung jawab penyeliaan; 3) Komunikasi peraturan; 4) Tanggung jawab pemaparan bukti; 5) Perlakuan yang konsisten; 6) Pertimbangan atas situasi; 7) Peraturan dan hukuman yang wajar.

Bacel sebagaimana dirujuk Sinambela (2012) mengemukakan bahwa ada beberapa prinsip yang seharusnya menjadi pedoman dalam mengambil tindakan disipliner, diantaranya adalah: 1) mengambil tindakan disipliner harus sesuai dengan hukuman setempat dan perjanjian perburuhan yang berlaku; 2) Semua tindakan disipliner harus didokumentasikan secara lengkap, secara mendetail kekurangan yang sebenarnya dalam kinerja, bagaimana hal itu dikomunikasikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memecahkan masalah itu; 3) Tindakan disipliner yang diambil hendaknya menggunakan tingkat paksaan dan tekanan terendah yang diperlukan untuk memecahkan masalah kinerja; 4) Semakin besar tingkat yang digunakan, semakin kecil kemungkinan untuk mencapai win-win solution yang konstruktif dan tahan lama; 5) Semakin pimpinan mampu menggambarkan dengan jelas permasalahan kinerja yang terjadi, semakin mungkin pimpinan dapat memecahkan bersama pegawai yang bersangkutan, dan semakin besar pula perlindungan hukum yang didapatkan bila terpaksa mengambil tindakan disipliner yang keras.

## METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh yaitu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang sebanyak 115 responden. Data dikumpulkan dengan angket dan dianalisis dengan analisis deskriptif, regresi linier berganda dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif persentase gambaran mengenai fasilitas kantor, nilai angka indeks fasilitas kantor secara keseluruhan sebesar

85,12 dengan 2 indikator yaitu fasilitas alat kantor dan fasilitas perlengkapan kerja. Nilai indeks yang didapatkan variabel fasilitas kantor termasuk dalam kriteria tinggi. Nilai indeks indikator mendefinisikan fasilitas alat kantor sebesar 85,10 termasuk dalam kriteria tinggi, untuk nilai indeks fasilitas perlengkapan kerja sebesar 5,13 termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan perolehan skor 59,13% dengan 68 responden menjawab sangat setuju, 33,91% dengan 39 responden menjawab setuju, dan 6,96% dengan 8 responden menjawab netral.

Analisis deskriptif persentase gambaran mengenai disiplin kerja, nilai angka indeks disiplin kerja secara keseluruhan sebesar 88,07 dengan 3 indikator yaitu ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketaatan terhadap peraturan kantor. Nilai indeks yang didapatkan variabel disiplin kerja termasuk dalam kriteria tinggi. Nilai indeks indikator ketepatan waktu sebesar 89,04 termasuk dalam kriteria tinggi, untuk nilai indeks tanggung jawab sebesar 88,43 termasuk dalam kriteria tinggi, untuk nilai indeks ketaatan terhadap peraturan sebesar 86,72 termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan perolehan skor 64,35% dengan 74 responden menjawab sangat setuju, 31,30% dengan 36 responden menjawab setuju, 4,35% dengan 5 responden menjawab netral.

Analisis deskriptif persentase gambaran mengenai kompetensi pegawai nilai angka indeks kompetensi pegawai secara keseluruhan sebesar 85,75 dengan 6 indikator yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ ketrampilan, nilai, sikap, dan minat. Nilai indeks yang didapatkan variabel kompetensi pegawai termasuk dalam kriteria tinggi. Nilai indeks indikator pengetahuan sebesar 86,70 termasuk dalam kriteria sangat tinggi, nilai indeks pemahaman sebesar 85,83 termasuk dalam kriteria tinggi, untuk nilai indeks kemampuan / ketrampilan sebesar 85,68 termasuk dalam kriteria tinggi, untuk nilai indeks nilai sebesar 85,04 termasuk dalam kriteria tinggi, untuk nilai indeks sikap sebesar 82,72 termasuk dalam kriteria tinggi, dan untuk nilai minat sebesar 88,52 termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan perolehan skor 63,48% dengan 73 responden menjawab sangat setuju, 33,91% dengan 39 responden menjawab setuju, 2,61 dengan 3 responden menjawab ne-

tral.

Koefisien regresi linier berganda menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$KP = 6,782 + 0,567FK + 0,436DK + 0,323KP + e$$

Koefisien regresi linier berganda fasilitas kantor sebesar 0,567 bertanda positif. Artinya jika variabel fasilitas kantor meningkat 1 satuan sementara disiplin kerja dan kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,567 satuan. Semakin optimal fasilitas kantor maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu diperoleh dari t hitung sebesar 6,090 pada taraf signifikansi 0.000 yang berarti terdapat pengaruh fasilitas kantor pada kualitas pelayanan.

Koefisien regresi linier berganda disiplin kerja sebesar 0,436 bertanda positif. Artinya jika variabel disiplin kerja meningkat 1 satuan sementara disiplin kerja dan kompetensi pegawai tetap, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,436. Semakin optimal disiplin kerja maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu diperoleh thitung sebesar 2,073 pada taraf signifikansi 0,041 yang berarti terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

Koefisien regresi linier berganda kompetensi pegawai sebesar 0,323 bertanda positif. Artinya jika variabel kompetensi pegawai meningkat 1 satuan sementara fasilitas kantor dan disiplin kerja tetap, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,323 satuan. Semakin optimal kompetensi pegawai maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kualitas pelayanan, dengan diperoleh thitung sebesar 3,370 pada taraf signifikansi 0,001.

Uji signifikansi simultan dengan  $n = 115$ ,  $k =$  diperoleh f tabel. diperoleh nilai  $F = 69,167$  dan  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Ini berarti variabel bebas fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan. Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh masing-masing variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel teri-



kat. Dapat dilihat dari nilai parsial variabel fasilitas kantor 0,500, sehingga besarnya pengaruh variable fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan yaitu  $0,5002 \times 100\% = 25\%$ . Nilai parsial pada variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu  $0,1932 \times 100\% = 3,72\%$ . Nilai parsial variabel kompetensi pegawai 0,305 sehingga besarnya pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu  $0,3052 \times 100\% = 9,30\%$ . Dalam perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa variabel fasilitas kantor mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan disiplin kerja dan kompetensi pegawai.

### SIMPULAN

Simpulan penelitian ini yaitu: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. 2) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. 3) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. 4) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar PrabuMangkunegara. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Atik, Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan. Jakarta:Pustaka Pelajar
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Asdi Mahasatya
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Istianto, Bambang. (2011). Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana

Media

- Jafar, Farida. (2005). Manajemen Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 / KEP / M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, A.S. (1987). Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Economic Education Analysis Journal, 6(1), 120-130
- Simamora, Henry. (2006). Sumber Daya Manusia. STIE. Yogyakarta
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel: seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). Strategi Bisnis dan Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- UU No 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah
- 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.
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: STIE YKPN.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D . Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2001. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.