

**PENGARUH FASILITAS DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN**

*(Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Noemuti
Kabupaten Timor Tengah Utara)*

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Timor**



OLEH

ROSALIA OSSI COA

NPM : 41170169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH FASILITAS DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN**

**(Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Noemuti
Kabupaten Timor Tengah Utara)**

Diajukan oleh:

ROSALIA OSSICOA
NPM: 41170169

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Imelda Thein, SE.,MM
NIP: 19790321 200501 2 001

Dominikus K. Duli, SE.,MM
NIP:1959027 201305 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Elfrida Desiderata Naihati, SE.,MM
NIP: 19880523 201504 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi

Yang Dilaksanakan Pada:

Hari/Tanggal : Kamis/28 April 2022
Jam : 14:30 – 15:30
Tempat : FEB II
Saudari : Rosalia Ossi Coa
Npm : 41170169
Dinyatakan : LULUS Dengan Nilai B
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Berno B. Mitang, SE.,MM
NIP: 19700726 200501 1 001

Imelda Thein, SE.,MM
NIP: 19790321 200501 2 001

Penguji III

Dominikus K. Duli, SE.,MM
NIP:1959027 201305 1 001

Yang Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kamilaus Konstance Oki, SE.,ME
NIP: 19690925 200501 1 001

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Rosalia Ossi Coa, menyatakan bahwa skripsi ini : “ **PENGARUH FASILITAS DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Noemuti)**”.

Tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar sarjana Ekononi (SE) yang telah saya peroleh dibatalkan serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (UU. No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, April 2022

Mahasiswa
(Rosalia Ossi Coa)

MOTTO :

”Hidup akan mengalami salah,gagal dan jatuh tapi jangan pernah menyerah”

*“Diberkatilah orang yang mengandalkan
Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan”.*
(Yeremia 17:7)

PERSEMBAHAN :

Dengan segala ketulusan dan rendah hati, skripsi ini saya persembahkan kepada mereka yang selalu menyanyangiku :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang memberikan kehidupan
2. Kedua orang tuaku Bapak Yakobus & Mama Odilia
3. Orang-orang tersayang Kaka Ovin, Kaka Novi & adik Venansya
4. Almamaterku tercinta Universitas Timor

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, tidak akan baik tanpa adanya dukungan, petunjuk, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis dengan rendah hati menyampaikan ucapan limpah terima kasih kepada:

1. Ibu Imelda Thein, SE.,MM selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pemikiran yang tulus untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dominikus K. Duli, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pemikiran yang tulus untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Ibu Elfrida D. Naihati, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Kamilaus K. Oki, SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

6. Bapak / Ibu Dosen dan Pegawai yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menjalani perkuliahan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor.
7. Bapak / Ibu Pegawai Kantor Camat Noemuti yang dengan caranya telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Yakobus Koa dan Mama Odilia Mafenat yang telah membesarkan dan membimbing penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang dan segala pengorbanan serta dukungan dan doa selama penulis menjalankan perkuliahan.
9. Orang - orang tersayang Kaka Ovin, Novi, adik Venansia dan semua keluarga yang telah mengajarkan arti kesabaran, dan selalu memberikan, motivasi, dukungan serta doa kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manejemen yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Kiranya Kasih dan Anugerah Tuhan Yesus selalu dilimpahkan kepada kita semua.

Kefamenanu, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.3.2.1 Manfat Teoritis.....	6
1.3.2.2 Manfaat Praktis	6
BAB II: LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	10
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2 Fasilitas	14
2.2.1 Pengertian Fasilitas	14
2.2.2 Karakteristik Fasilitas Kerja.....	16
2.2.3 Tujuan Adanya Fasilitas.....	16
2.2.4 Indikator Fasilitas Kantor.....	17

2.3 Disiplin Kerja.....	19
2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja.....	19
2.3.2 Jenis-jenis Disiplin.....	20
2.3.3 Prinsip-prinsip Disiplin.....	21
2.3.4 Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja.....	23
2.3.5 Indikator Disiplin Kerja.....	24
2.4 Hubungan Teori Antara Variabel Dan Pengembangan Hipotesis.....	25
2.4.1 Hubungan Antara Fasilitas(X_1) Dengan Kualitas Pelayanan(Y).....	25
2.4.2 Hubungan Antara Disiplin Kerja(X_2) Dengan Kualitas Pelayanan(Y).....	26
2.4.3 Hubungan Antara Fasilitas(X_1) Dengan Disiplin Kerja(X_2) Dengan Kualitas Pelayanan(Y).....	27
2.5 Kerangka Pikir.....	29
2.6 Definisi Konsep Dan Pengukuran Variabel.....	31

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	33
3.1.1 Tempat Penelitian.....	33
3.1.2 Waktu Penelitian.....	33
3.2 Populasi Dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Jenis Data.....	34
3.4 Variabel Penelitian.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.8.2 Analisis Inferensial.....	39
3.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	42

3.10 Metode Pengujian Hipotesis	42
---------------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Noemuti.....	44
4.1.2 Kondisi Demokrafis	45
4.1.3 Struktur Organisasi.....	46
4.2 Karakteristik Responden.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Umur	49
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	50
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.1 Uji Normalitas	51
4.3.2 Uji Multikolinieritas	52
4.3.3 Uji Autokolerasi	53
4.3.4 Uji Heterokeastisitas.....	55
4.3.5 Uji Linearitas	55
4.4 Hasil Analisis Data	57
4.4.1 Analisis Data Deskriptif.....	57
4.4.2 Analisis Inferensial	71
4.4.3 Uji Simultan (F).....	77
4.5 Pembahasan	78
4.5.1 Analisis Deskriptif	78
4.5.2 Analisis Inferensial	87

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Penduduk Kecamatan Noemuti.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Umur.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Durbin Watson	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas X_1 terhadap Y	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas X_2 terhadap Y.....	56
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X_1).....	57
Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja (X_2).....	61
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)....	66
Tabel 4.14 Persamaan Regresi Linear Sederhana (X_1) Terhadap (Y).....	71
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	72
Tabel 4.16 Uji Parsial t Fasilitas (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	72
Tabel 4.17 Persamaan Regresi Linear Sederhana (X_2) terhadap (Y).....	73
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (X_2) Terhadap (Y).....	74
Tabel 4.19 Uji Parsial t (X_2) terhadap (Y).....	75
Tabel 4.20 Persamaan Regresi Linear Berganda (X_1) terhadap (Y).....	76
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi (X_1) dan (X_2) terhadap (Y).....	77
Tabel 4.22 Uji Simultan F.....	78

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 : Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
Grafik 4.2 : Distribusi Responden Menurut Umur.....	49
Grafik 4.3 : Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	50
Grafik 4.4 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X_1).....	58
Grafik 4.5 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja (X_2).....	62
Grafik 4.6 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir	31
Gambar 4.1 Bagan Struktur Dan Tata Kerja Kecamatan	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan (Kuisisioner)

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 5. Hasil Analisis Inferensial

Lampiran 6. Uji Parsial (t) dan Uji Simultan (F)

ABSTRAKSI

Rosalia Ossi Coa, Npm 41170169: **Pengaruh Fasilitas Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas pelayanan (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara)**. Dibawah bimbingan Ibu Imelda Thein,SE.,MM selaku Pembimbing I dan Bapak Dominikus K. Duli,SE.,MM selaku pembimbing II.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Apakah Fasilitas (X_1) dan Disiplin kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Noemuti? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Noemuti. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuisisioner yang dibagikan kepada 65 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X_1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,087 > 0,0513$). Besarnya nilai koefisien korelasi (R) variabel Fasilitas (X_1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,714 yang artinya berpengaruh variabel Fasilitas (X_1) dengan Variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sangat kuat. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,509 yang artinya besarnya variabel Kualitas Pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel Fasilitas (X_1) sebesar 50,9% dan sisanya 49,1% dipengaruhi oleh variabel X_{lain} yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil analisis regresi linear sederhana variabel Disiplin Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikan hitung ($0,00 < \alpha 0,05$). Besarnya nilai koefisien korelasi (R) variabel Disiplin Kerja (X_2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,638 yang artinya pengaruh variabel Disiplin Kerja (X_2) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah kuat. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,406 yang artinya besarnya variabel Kualitas Pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel Disiplin Kerja (X_2) sebesar 40,6% dan sisanya 59,4% dipengaruhi oleh variabel X_{lain} yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil analisis regresi linear berganda variabel Fasilitas (X_1), Disiplin Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis menunjukkan signifikan hitung ($0,00 < 0,005$). Besarnya nilai koefisien korelasi (R) variabel Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,809 yang artinya pengaruh variabel Fasilitas (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sangat kuat. Dari hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,655 yang artinya besarnya variabel Kualitas Pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel Fasilitas (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) sebesar 65,5% dan sisanya 34,5% dipengaruhi oleh variabel X_{lain} yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas, Disiplin Kerja, dan Kualitas Pelayanan