

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang Penelitian 1
1.2	Identifikasi Masalah..... 8
1.3	Rumusan Masalah 9
1.4	Tujuan Penelitian..... 10
1.5	Kegunaan Penelitian 10
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1	Kajian Pustaka..... 12
2.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan..... 12
2.1.1.1	Pengertian Kualitas..... 12
2.1.1.2	Pengertian Pelayanan..... 15
2.1.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan 18
2.1.2	Disiplin Kerja..... 25
2.1.2.2	Pengertian Disiplin 25
2.1.2.2	Jenis-Jenis Disiplin Kerja..... 26
2.1.2.3	Indikator-Indikator Kedisiplinan 27

2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja	29
2.1.3 Kinerja	30
2.1.3.1 Pengertian Kinerja	30
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	32
2.1.3.3 Indikator Kinerja Pegawai	33
2.1.3.4 Penilaian Kinerja Pegawai	34
2.1.3.5 Sasaran Penilaian atau Evaluasi Kinerja	35
2.1.3.6 Kriteria Kinerja Pegawai.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pegawai	39
2.3.2 Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai	40
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai	41
2.3 Hipotesis.....	44

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan	45
3.2 Desain Penelitian	45
3.3 Operasional Variabel Penelitian	49
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel	51
3.5 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Sumber Data.....	52
3.5.2 Alat Pengumpulan Data	53
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	55

	3.6.1 Teknik Pengolahan	55
	3.6.2 Analisa Data.....	57
	3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
	3.8 Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Hasil Penelitian.....	62
	4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
	4.1.1.1 Profil Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.....	62
	4.1.1.2 Visi Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.....	64
	4.1.1.3 Misi Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.....	64
	4.1.1.4 Tujuan Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.....	65
	4.1.1.5 Struktur Organisasi Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.....	66
	4.1.1.6 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.....	67
	4.1.2 Karakteristik Responden	69
	4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	71
	4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	71
	4.1.3.2 Deskripsi Variabel Disiplin Kerja (X ₂)	95
	4.1.3.3 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	110
	4.1.4 Uji Validitas.....	127
	4.1.5 Uji Reliabilitas	129

4.1.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	130
4.1.6.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	130
4.1.6.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	134
4.1.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	135
4.2	Pembahasan	136
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	136
4.2.2	Pengaruh Disiplin Kerja (X_2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	138
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Dan Disiplin (X_2) Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	140
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	142
5.2	Saran.....	143
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1	Data Persentase Kehadiran Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kec. Lakbok Kab. Ciamis Tahun 2023	3
1.2	Capaian Pelayanan Kantor Desa Baregbeg	4
1.1	Kondisi Kinerja Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Tahun 2023	7
2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	37
3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	49
3.2	Kategori Jawaban Responden	57
3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi	58
3.4	Jadwal Penelitian	61
4.1	Sarana dan Prasarana Kantor Desa Baregbeg	68
4.2	Jenis Kelamin Responden.....	70
4.3	Usia Responden.....	70
4.4	Pendidikan Terakhir Responden	70
4.5	Kantor Kelurahan Memiliki Lokasi Yang Strategis	72
4.6	Kantor Kelurahan Memiliki Ruang Yang Bersih.....	72
4.7	Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman	73
4.8	Pegawai Berpenampilan Rapi Dan Profesional	74
4.9	Brosur Dan Fasilitas Layanan Lain Tertata Dengan Rapi	74
4.10	Pelayanan Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan	75
4.11	Pegawai Memberikan Layanan Tepat Pada Waktunya	76
4.12	Jenis Layanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Bidang Pegawai	76
4.13	Pegawai Selalu Menginformasikan Kepada Masyarakat Tentang Jenis Layanan Yang Ada Di Kantor Desa.....	77
4.14	Pelayanan Pengaduan Cepat Dan Handal.....	78
4.15	Pegawai Dapat Menangani Masalah Berbagai Layanan Yang Ada Dikantor Desa	78

4.16	Pegawai Selalu Menunjukkan Kesabaran Dan Perhatian Terhadap Masyarakat	79
4.17	Pegawai Selalu Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat Secara Tepat.....	80
4.18	Pegawai Selalu Merespon Keluhan Masyarakat Dengan Cepat	81
4.19	Pegawai Siap Membantu Masyarakat Bila Mengalami Kesulitan	81
4.20	Pegawai Selalu Siap Membantu Permintaan Masyarakat Dengan Cepat, Tepat Dan Efisien.....	82
4.21	Pegawai Selalu Dapat Menyelesaikan Keluhan Masyarakat	83
4.22	Kemampuan Pegawai Dapat Dipercaya Oleh Masyarakat	84
4.23	Pegawai Memiliki Kompetensi Dan Profesional Dalam Melayani Masyarakat	84
4.24	Pegawai Sangat Terampil Dalam Melayani Masyarakat.....	85
4.25	Pegawai Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Masyarakat	86
4.26	Pegawai Mampu Menjawab Setiap Pertanyaan Yang Diajukan Oleh Masyarakat	86
4.27	Setiap Kali Pegawai Melakukan Kesalahan, Pegawai Segera Meminta Maaf Kepada Masyarakat.....	87
4.28	Pegawai Selalu Memberikan Perhatian Individual Kepada Para Masyarakat	88
4.29	Pegawai Memahami Kebutuhan Spesifik Masyarakat	88
4.30	Pegawai Mengutamakan Kepentingan Masyarakat	89
4.31	Pegawai Mudah Dihubungi Oleh Masyarakat	90
4.32	Pegawai Tidak Membedakan Status Sosial Dalam Proses Pelayanan Kepada Masyarakat.....	90
4.33	Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	91
4.34	Interpretasi Perhitungan Skor	95
4.35	Pegawai Selalu Datang Tepat Waktu Sebelum Jam Kerja Dimulai.....	96
4.36	Kehadiran Sangat Penting Dalam Penegakkan Disiplin.....	97
4.37	Pegawai Siap Dikenakan Sanksi Apabila Datang Terlambat	97

4.38	Pegawai Harus Meminta Izin Apabila Tidak Dapat Masuk Kerja.....	98
4.39	Pegawai Selalu Pulang Tepat Waktu Sesuai Peraturan Yang Ditetapkan Oleh Organisasi.....	98
4.40	Pegawai Selalu Taat Pada Peraturan Yang Telah Ditetapkan Oleh Organisasi.....	99
4.41	Pegawai Selalu Menaati Seluruh Perintah Yang Diberikan Oleh Atasan.....	100
4.42	Pegawai Merasa Takut Untuk Melanggar Aturan Yang Berlaku	100
4.43	Pegawai Selalu Mengenakan Seragam Sesuai Dengan Peraturan Yang Ada Di Organisasi.....	101
4.44	Pegawai Secara Konsisten Mematuhi Standar Operasional Yang Ditetapkan Oleh Organisasi.....	102
4.45	Pegawai Selalu Mengambil Tanggung Jawab Penuh Ketika Melakukan Tugas.....	103
4.46	Pegawai Selalu Berhati-hati Dan Penuh Perhitungan Dalam Bekerja	104
4.47	Pegawai Selalu Mengecek Ulang Hasil Dari Pekerjaan Yang Dilakukan	104
4.48	Selalu Menghormati Sesama Pegawai Yang Lainnya.....	105
4.49	Pegawai Selalu Mempunyai Hubungan Baik Sesama Pegawai Maupun Masyarakat	106
4.50	Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Disiplin Kerja (X ₂).....	107
4.51	Interpretasi Perhitungan Skor	110
4.52	Pimpinan Teliti Dalam Menganalisis Jabatan Dalam Kepegawaian.....	111
4.53	Pegawai Selalu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat Waktu	111
4.54	Pegawai Sudah Terampil Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	112
4.55	Pegawai Memahami Dan Menguasai Pekerjaan Yang Menjadi Tugas Pokok Dan Tanggung Jawabnya.....	113
4.56	Pegawai Jarang Melakukan Kesalahan Dalam Mengerjakan	

	Tugas.....	113
4.57	Pegawai Bekerja Sesuai Dengan Tugas Yang Diberikan Pimpinan.....	114
4.58	Pegawai Selalu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditetapkan.....	115
4.59	Pimpinan Memiliki Inisiatif Untuk Melakukan Pembinaan Terhadap Para Pegawai Yang Melanggar Aturan Organisasi	116
4.60	Pegawai Memiliki Inisiatif Untuk Mempercepat Penyelesaian Pekerjaan Yang Diberikan.....	116
4.61	Pegawai Memiliki Inisiatif Dalam Menjalankan Tugas/Pekerjaan Yang Relatif Baru.....	117
4.62	Penempatan Pekerjaan Yang Diberikan Pimpinan Kepada Pegawai Selalu tepat	118
4.63	Pegawai Mampu Menyelesaikan Beban Pekerjaan Yang Harus Dikerjakan	118
4.64	Pimpinan Memiliki Kemampuan Mengarahkan Dan Membimbing Pegawai Untuk Mencapai Efisiensi Dan Efektivitas.....	119
4.65	Pegawai Menyelesaikan Tugas/Pekerjaan Dengan Usaha Yang Maksimal	120
4.66	Pegawai Selalu Berkomunikasi Dengan Pimpinan Terkait Masalah Kinerja.....	121
4.67	Pimpinan Selalu Memberikan Arahan Dan Bimbingan Rutin Terhadap Pegawai	121
4.68	Pegawai Selalu Diberikan Kesempatan Mengeluarkan Pendapat Dalam Setiap Rapat Dengan Pimpinan Tentang Kinerja.....	122
4.69	Selalu Berkoordinasi Dengan Baik Antar Pegawai.....	122
4.70	Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	123
4.71	Interpretasi Perhitungan Skor	126
4.72	Hasil Uji Validitas.....	127
4.73	Hasil Uji Reliabilitas	129

4.74	Hasil Perhitungan Uji t.....	131
4.75	Hasil Perhitungan Uji F.....	134
4.76	Hasil Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Paradigma Penelitian.....	43
Gambar. 3.1 Model Penelitian	48
Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok....	67
Gambar. 4.2 Hubungan Struktural Antar Variabel Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	136

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 3 : Instrument Penelitian
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7 : Data Hasil Kuesioner Variabel Disiplin Kerja
- Lampiran 8 : Data Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Pelayanan
- Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai
- Lampiran 12 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 : Hasil Uji (R Square), Uji t, dan Uji F