

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISIPLIN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN PANGKAJENE KABUPATEN PANGKEP

Ince Abdul Fattah^{*1}, Badaruddin², Haeranah³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ^{*1}Sukriah@gmail.com , ²badaruddin@gmail.com , ³haeranah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai; 2) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai; 3) mengetahui dan menganalisis variabel apakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Kepulauan. Waktu penelitian telah dilakukan mulai bulan Januari-Februari 2021. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Kepulauan yang berjumlah 60 orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *sampling jenuh* (sensus) yakni dengan menentukan semua populasi sebagai sampel total sebanyak 60 orang pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai; 2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai; 3) fasilitas kerja merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja.

ABSTRACT

This study aims to: 1) identify and analyze the effect of service quality, work discipline and work facilities partially on employee performance; 2) know and analyze the effect of service quality, work discipline and work facilities simultaneously on employee performance; 3) identify and analyze which variables most dominantly affect employee performance.

This research approach uses quantitative research. The research was conducted at the Pangkajene District Office, Kepulauan Regency. When the research was conducted from January to February 2021. The study population was all employees of the Pangkajene Subdistrict Office, Kepulauan Regency, amounting to 60 people. The sample selection in this study was carried out using a saturated sampling method (census) by determining all populations as a total sample of 60 employees.

The results of this study indicate that: 1) there is an effect of service quality, work discipline and work facilities partially on employee performance; 2) there is an effect of service quality, work discipline and work facilities simultaneously on employee performance; 3) work facilities are the most dominant variable affecting employee

performance.

Keywords : *Service Quality, Work Discipline And Work Facilities.*

PENDAHULUAN

Setiap organisasi akan membutuhkan sejumlah sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, salah satunya adalah sumber daya manusia. Kunci pokok sebagai sumber daya manusia akan menentukan pelaksanaan keberhasilan kegiatan organisasi pemerintah karena berhasil atau tidaknya organisasi atau instansi akan ditentukan oleh faktor pegawainya dalam mencapai tujuannya. Seorang pegawai yang mempunyai kinerja (kerja hasil atau kerja yang dihasilkan) yang sangat tinggi dan baik dan tercapainya tujuan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi (Mansur, 2020).

Sehubungan dengan itu maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, dimana pada Bab VIII Manajemen ASN Paragraf 8 tentang Penilaian Kinerja Pasal 76 angka 1 menyatakan bahwa Pemberi penilaian Kinerja PNS dilakukan berdasarkan kinerja perencanaan pada tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan hasil, target, capaian, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, dimana pada Bab VIII tentang Manajemen ASN Paragraf 8 mengenai Penilaian Kinerja PNS yang salah satunya hal yang menjadi perhatian adalah kinerja PNS. Mangkuprawira (20017:155) mengatakan bahwa kinerja adalah proses dan hasil suatu pekerjaan tertentu terencana secara pada tempat dan waktu dari karyawan serta dari setiap organisasi bersangkutan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja ASN antara lain adalah kualitas pelayanan, disiplin kerja serta fasilitas kerja yang diberikan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat. Crosby, Lethimen dan Wyckoff (Taufiqurokhman dan Satispi, 2018: 74), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.

Hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dan kinerja pegawai sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan karena terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti instansi telah memberikan kualitas pelayanan dan pegawai telah memiliki kinerja yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat. Suatu pelayanan dari instansi dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan kata lain pegawai memiliki kinerja yang maksimal. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, instansi harus berorientasi kepada kinerja pegawainya.

Kemudian faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya yang terpenting, karena semakin baik disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapainya. Sinambela (2016) berpendapat bahwa disiplin kerja juga bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan menaati peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Apabila tidak ada penerapan disiplin kerja yang baik maka sulit bagi suatu instansi untuk mencapai hasil yang optimal. Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah fungsi operatif untuk mencapai tujuan instansi serta mendorong gairah kerja dan semangat kerja pegawai agar dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Selain faktor kualitas pelayanan dan disiplin kerja, fasilitas kerja turut

mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam bekerja. Fasilitas kerja merupakan sebuah bentuk pelayanan terhadap pegawai di dalam menunjang kerja. Pemberian fasilitas kerja yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Sebuah instansi harus mempunyai berbagai macam kelengkapan fasilitas kerja seperti gudang kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan fasilitas pendukung lainnya seperti kendaraan dinas.

Fasilitas kerja yang baik akan meningkatkan pengelolaan arsip yang baik pula. Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi instansi, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan (Apri, 2016).

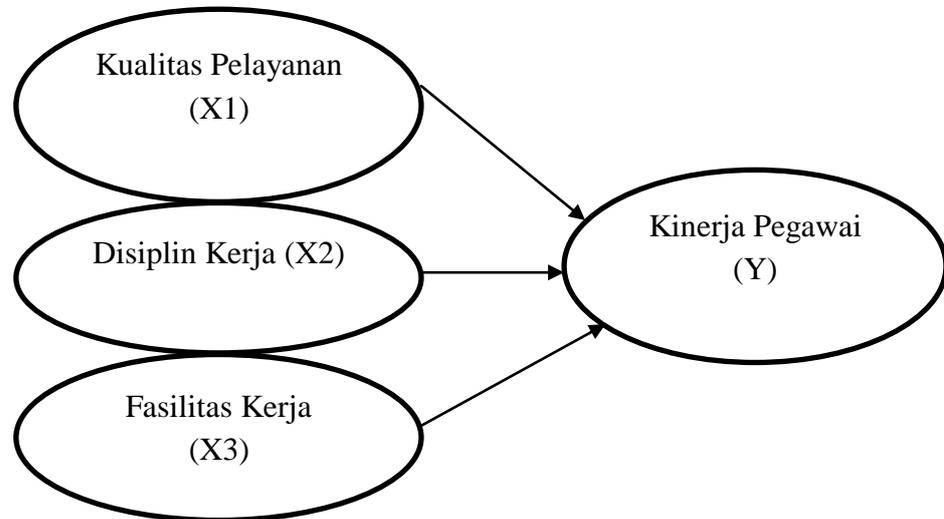
Penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai sebelumnya telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu. Namun, masih saja ditemukan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Annisa Pratiwi (2014) membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Nelizulfa (2018) memperoleh hasil bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Sementara William (2019) memperoleh hasil bahwa yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah fasilitas kerja yang diberikan kepada pegawai tersebut.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu menyebabkan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai masih layak dan menarik untuk diteliti kembali agar dapat diketahui faktor apa yang sebenarnya mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Sehingga penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Dimana fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep adalah banyaknya suatu kebijakan yang telah dikeluarkan untuk meningkatkan kinerja pegawai namun masih banyak pegawai yang dianggap tidak konsisten dalam bekerja lantaran tidak adanya beban dan target yang ditetapkan. Hal ini juga dikarenakan banyaknya pegawai dibidang administratif yang dianggap menjadi penyebab lemahnya kinerja pegawai.

Selain itu ada beberapa pegawai yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat kinerja pegawai di kantor ini mendapat banyak kritikan. Hal ini dikarenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur dan instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat seperti jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi dikarenakan pegawai yang cepat pulang ke rumah padahal belum waktunya sehingga membuat pegawai tersebut tidak produktif dalam bekerja.

Ketidakproduktifan pegawai ditunjukkan dengan tingkat kedisiplinan yang menurun. Ketidak disiplin pegawai ini tercermin dari absensi pegawai yang banyak hadir tidak tepat waktu serta pulang kerja belum pada waktunya. Selain itu, fasilitas yang diberikan kepada pegawai juga kurang memadai sehingga membuat pegawai tidak bekerja dengan baik. Misalnya pemberian meja dan kursi yang kurang bagus, komputer yang diberikan sering mengalami kerusakan, wifi di kantor juga memiliki jaringan yang tidak stabil serta kendaraan dinas yang disediakan hanya untuk pegawai dengan jabatan yang tinggi.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Melalui gambar kerangka konsep di atas maka akan terdapat empat hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu

1. Diduga kualitas pelayanan, disiplin kerja, fasilitas kerja berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep
2. Diduga kualitas pelayanan, disiplin kerja, fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep
3. Diduga disiplin kerja yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif adalah metode pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial, dimana setiap fenomena sosial dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator (Echdar, 2017).

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Pegawai kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan kepulauan, Waktu penelitian dilakukan mulai pada bulan Desember. Sedangkan waktu penelitian direncanakan akan dilakukan pada bulan Desember dengan mengambil sampel sebanyak 60 orang.

Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Kemudian masuk ke dalam uji regresi berganda, uji hipotesis (uji T dan uji F) dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Statistical Package For Social Science (SPSS) akan digunakan untuk membantu proses analisis linear berganda.

Tabel 1. Hasil Regresi Berganda

		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	.165	.171		.966	.338
KUALITAS PELAYANAN	.318	.057	.346	5.545	.000
DISIPLIN KERJA	.150	.044	.195	3.410	.001
FASILITAS KERJA	.483	.071	.524	6.787	.000

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan pada tabel 1 maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,165 + 0,318X_1 + 0,150X_2 + 0,483X_3$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 0,165 menunjukkan bahwa bila variabel independennya nol maka kinerja pegawai yang dihasilkan sebesar 0,165.
- Nilai 0,318 pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, berarti akan semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,318 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kinerja pegawaisebesar 0,318 satuan. Sehingga kualitas pelayanan berhubungan positif terhadap kinerja pegawai dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- Nilai 0,150 pada variabel disiplin kerja (X2) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi disiplin kerja, berarti akan semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,150 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 disiplin kerja maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,150 satuan. Sehingga disiplin kerja berhubungan positif terhadap kinerja pegawai dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- Nilai 0,483 pada variabel fasilitas kerja (X3) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi fasilitas kerja, berarti akan semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,483 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 fasilitas kerja maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,483 satuan. Sehingga fasilitas kerja berhubungan positif terhadap kinerja pegawai dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.

Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disip;in Kerja dan Fasilitas Kerja secara

Parsial terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pngkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis diperoleh t hitung kualitas pelayanan sebesar 5,545 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2,003. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $5,545 > 2,003$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.

Kemudian t hitung disiplin kerja sebesar 3,410 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2,003. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $3,410 > 2,003$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,006 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.

Lalu untuk t hitung fasilitas kerja sebesar 6,787 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2,003. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $6,787 > 2,003$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pngkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis signifikan 5% dan derajat kebebasan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 56$ maka f tabel didapat $(3:56)=2,76$. Berdasarkan uji anova atau uji F dari output SPSS, terlihat bahwa diperoleh f hitung sebesar $181,628 > 2,76$ nilai f tabel dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Secara lebih tepat, nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel dimana jika F hitung $>$ F tabel maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Variabel yang Paling Dominan Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Hasil regresi berganda diperoleh bahwa koefisien regresi terbesar dimiliki oleh variabel fasilitas kerja yaitu sebesar 0,483 Sehingga dalam penelitian ini yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah fasilitas kerja

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana F hitung $>$ F tabel, maka hipotesis diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 2. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17.382	3	5.794	181.628	.000 ^b
Residual	1.786	56	.032		
Total	19.168	59			

Sumber : Data primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 56$ maka f tabel didapat $(3:56)=2,76$. Berdasarkan uji anova atau uji F dari output SPSS, terlihat bahwa diperoleh f hitung sebesar $181,628 > 2,76$ nilai f tabel dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Secara lebih tepat, nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel dimana jika F hitung $> F$ tabel maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan dalam mendeteksi seberapa jauh hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Pada data yang diolah terdapat empat variabel independen. Seperti pada tabel berikut :

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 ^a	.907	.902	.179

Sumber : Data primer, 2021

Nilai R memperoleh nilai korelasi sebesar $R=0,952$ yang artinya korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 95,2%. Kemudian nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar $= 0,907$ yang artinya sebesar 90,7% pengaruh kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dan kinerja pegawai sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan karena terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti instansi telah memberikan kualitas pelayanan dan pegawai telah memiliki kinerja yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat. Suatu pelayanan dari instansi dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan kata lain pegawai memiliki kinerja yang maksimal. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, instansi harus berorientasi kepada kinerja pegawainya.

Selain itu, disiplin kerja dituntut adanya kesanggupan untuk menghayati aturan-aturan, norma-norma, hukum, dan tata tertib yang berlaku sehingga secara sadar akan melaksanakan dan menaatinya (Patmarina dan Erisna, 2012). Disiplin kerja sangat penting dalam usaha untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan setiap tugas. Tanpa adanya disiplin kerja maka akan sulit bagi suatu organisasi untuk berhasil atau mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia karena semakin baik disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi prestasi dalam evaluasi kinerja yang dicapainya.

Disiplin kerja sangat penting untuk mengatasi perbedaan pendapat antar pegawai dan mencegah ketidaktaatan yang disebabkan oleh salah pengertian dan salah penafsiran. Pegawai memiliki rasa kesadaran untuk taat dan patuh terhadap peraturan jam kerja

seperti berangkat sebelum masuk kerja, bekerja sesuai waktu kerja, menggunakan waktu istirahat sesuai dengan ketentuan dan tidak melanggar peraturan organisasi. Apabila ditelaah lebih lanjut, maka disiplin kerjalah yang mempengaruhi kinerja pegawai, artinya semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai tersebut.

Fasilitas kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Disiplin kerja merupakan sebuah bentuk pelayanan terhadap pegawai di dalam menunjang kerja. Pemberian fasilitas kerja yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Sebuah instansi harus mempunyai berbagai macam kelengkapan fasilitas kerja seperti gudang kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan fasilitas pendukung lainnya seperti kendaraan dinas.

Fasilitas kerja yang baik akan meningkatkan pengelolaan arsip yang baik pula. Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi instansi, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan (Apri, 2016).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dan variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel fasilitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Apri, Dahlius. 2016. Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Dalam JOM FISIP*, Volume 3, No. 2 Hal 1-13 Riau: Universitas Riau.
- Echdar, Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nelizulfa, Aulia. 2018. Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. *Tesis*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Taufiqurokhman, dan Satsipi. 2018. *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- William. 2019. Pengaruh Kemampuan dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja ASN pada Biro Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Setda Papua. *Jurnal Human Resource Management*, Vol. 1, No.1, Hal: 25-33.