

ABSTRAK

Neng Resna Hardiyanti: Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pengunjung Puskesmas Pacet)

Disiplin kerja pegawai merupakan bagian dari peningkatan kualitas dan efektifitas pegawai. Dalam pelaksanaan tugas pekerjaan dan fungsi pegawai tanpa ditunjang dengan disiplin tinggi maka pelaksanaan tugas tidak sepenuhnya dapat dilakukan dengan baik, bahkan mungkin gagal. Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara jonsisten.oleh karena itu sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layananana di Puskesmas Pacet.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama).

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuisisioner (angket), dan studi kepustakaan. Subjek penelitian ini adalah pengunjung di Puskesmas Pacet kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 66 orang dengan Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yaitu sampling dengan teknik sampling aksidental. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan diantaranya uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis , uji parsial, uji simultan , dan uji regresi berganda dengan alat bantu spss 20.

Hasil menunjukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan karena $t_{hitung} (2,747) > t_{tabel} (1,66940)$ dan taraf signifikansi $0,008 < 0,05$, Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan karena $t_{hitung} (4,301) > t_{tabel} (1,66940)$ dan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh yang di berikan oleh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada pengunjung di Puskesmas Pacet sebesar 0,342 atau 34,22% itu berarti rendah. Sedangkan sisanya 65,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Komptensi Pegawai, Kualitas Pelayanan