

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Efektivitas Sarana Prasarana

###### a. Pengertian Efektivitas Sarana Prasarana

Efektivitas berasal dari kata kerja efektif yang memiliki arti dicapainya keberhasilan sesuai dengan tujuan yang akan di capai, Humaedi (2015). Efektivitas adalah tingkat seberapa jauh suatu system sosial mencapai tujuannya. Efektivitas pengelolaan sumber daya sekolah adalah tingkat pencapaian tujuan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan, sarana prasarana, dan lain sebagainya untuk mencapai tujuan sekolah serta memiliki lingkungan sekolah yang mendukung kegiatan pembelajaran dan *output* yang dihasilkan oleh sekolah dapat bermanfaat bagi masyarakat, Kristiawan (2017).

Dalam hal ini, sumber daya sekolah tersebut meliputi sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia tersebut meliputi kepala sekolah, pendidik, dan tenaga kependidikan. Sedangkan sumber daya non manusia meliputi sarana prasarana, lingkungan, program sekolah, dan program lainnya.

Sarana prasarana sekolah merupakan salah satu sumber daya sekolah yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan kualitas pelayanan sekolah itu sendiri. Ketersediaan sarana prasarana sekolah merupakan salah satu faktor penunjang dalam pencapaian tujuan sekolah. Dalam hal ini, sarana prasarana merupakan perlengkapan dan peralatan penunjang pembelajaran,

sehingga dapat mencapai tujuan sekolah. Sarana prasarana dikatakan efektif dalam pemanfaatannya dapat dilihat dari tercapainya tujuan, sarana prasarana yang tersedia, relevan penggunaan antar media dan pembahasan materi (Fadila et al., 2020).

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sarana Prasarana**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut, (Steers, 1999: 159) :

##### 1) Karakteristik Organisasi (struktur dan organisasi)

Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau penyusunan hubungan SDM akan meningkatkan efektivitas organisasi.

##### 2) Karakteristik Lingkungan (ketepatan atas keadaan lingkungan)

Karakteristik lingkungan ini mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan *ekstern* dan lingkungan *intern*. Lingkungan *ekstern* yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul di luar batasan-batasan organisasi. Lingkungan *intern* pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut lingkungan kerja.

##### 3) Karakteristik Pekerjaan ( perbedaan sifat pekerja)

Lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda, individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa ketertarikan pada organisasi dan potensi kerja.

#### 4) Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kebijakan dan praktek manajemen merupakan mekanisme yang meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi dan inivasi organisasi.

#### c. Indikator Efektivitas Sarana Prasarana (X1)

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai. Indikator sarana prasarana dikatakan efektif dalam pemanfaatannya dapat dilihat dari beberapa poin sebagai berikut, (Fadila et al., 2020) :

- 1) Tercapainya Tujuan
- 2) Sarana Prasarana yang Tersedia
- 3) Relevan Penggunaan Antar Media dan Pembahasan Materi

#### 2.1.2. Disiplin Kerja

##### a. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sebagai contoh, beberapa karyawan terbiasa terlambat untuk bekerja, mengabaikan prosedur keselamatan, melalaikan pekerjaan detail yang diperlukan

untuk pekerjaan mereka, tindakan yang tidak sopan ke pelanggan, atau terlibat ke dalam tindakan yang tidak pantas.

Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Penegakan disiplin karyawan biasanya dilakukan oleh penyelia, sedangkan kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Sehingga seorang karyawan yang dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi jika yang bersangkutan konsekuen, konsisten, taat asas, bertanggung jawab atas tugas yang diamanahkan kepadanya (Rivai & Sagala, 2009: 825).

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Asumsinya bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh karyawan. Kebiasaan itu ditentukan oleh pemimpin, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi. Karena itu, untuk mendapat disiplin kerja yang baik, maka pemimpin harus memberikan kepemimpinan yang baik pula.

Menurut Singodimedjo (2000) dalam buku (Sutrisno, 2009: 89-92), faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai adalah:

##### 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin kerja para pegawai.

2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana dia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.

4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seseorang karyawan yang melanggar disiplin kerja, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya.

5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pemimpinnya sendiri.

7) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin kerja

Kebiasaan-kebiasaan itu antara lain adalah saling menghormati bila bertemu di lingkungan kerja, melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sering mengikut sertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan, dan memberitahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan sesama pekerja.

**c. Indikator Disiplin Kerja (X2)**

Menurut Sutrisno (2014: 94) ada beberapa indikator dalam disiplin kerja antara lain sebagai berikut :

1) Taat terhadap aturan waktu

Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.

2) Taat terhadap aturan perusahaan.

3) Peraturan dasar tentang aturan cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.

4) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Hal ini ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

5) Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan

Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

### **2.1.3. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni system pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin di capai. Dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 126-127).

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Jika berbicara mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan, maka akan muncul begitu banyak faktor yang mempengaruhinya, baik yang bersifat internal organisasi maupun yang bersifat eksternal organisasi.

(Tangkilisan, 2005:223) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain :



- 1) Faktor Internal : Kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system intensif, dan semangat kerja sama.
- 2) Faktor Eksternal : Budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan control yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (lembaga swadaya masyarakat).

**c. Indikator Kualitas Pelayanan (Y)**

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan.

(Tangkilisan, 2005:219) mengemukakan indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Kemampuan Fisik (*Tangible*)

Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

- 2) Reliabilitas (*Reliability*)

Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- 3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

- 4) Kompetensi (*Competence*)

Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.



5) Kesopanan (*Courtesy*)

Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

6) Kredibilitas (*Credibility*)

Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7) Keamanan (*Security*)

Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

8) Akses (*Access*)

Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9) Komunikasi (*Communication*)

Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10) Pengertian (*Understanding the customer*)

Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya yakni penelitian yang memberikan gambaran hasil dari penelitian tersebut, serta kurang lebih bias mendukung dengan penelitian ini. Hasil penelitian yakni:

- a. Dahyar Daraba (2015) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Kabupaten Takalar. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa

struktur organisasi, efektivitas sarana prasarana, dan sistem pelayanan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor PTSP Kabupaten Takalar. Sedangkan secara parsial berdasarkan uji-t juga menjelaskan keempat faktor tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

- b. Diana Nur Safitri dan Ade Rustiana (2017) dengan judul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian mengatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.
- c. Ayumi Marwiasri (2013) dengan judul Hubungan Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan  $F = 0,816$ ,  $p = 0,026$ , dan  $p = 0,044$ . Kemudian hasil regresi bertahap menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan karyawan dengan  $\beta = 0,001$ ,  $t = 0,005$ ,  $p = 0,099$ . Maka budaya atau kualitas pelayanan tidak ada korelasi dengan  $\beta = -0,163$   $t = 1,235$   $p = 0,221$ .
- d. Evinda Deviana dan Suhaila Husna Samosir (2020) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Teknik analisis data yang digunakan

adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian mengatakan bahwa disiplin kerja dan profesionalisme atau variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik atau variabel terikat pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang.

- e. Billy Johan (2017) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan analisis korelasi person *product moment* dan analisis regresi linier sederhana serta ditambah kecermatan prediksi dan analisis koefisien determinasi untuk memperkuat analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini mengatakan terdapat hubungan yang signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur dapat di terima, dengan korelasi *product moment* antara disiplin kerja (X) dan kualitas pelayanan publik (Y)  $r = 0,597$ . Jadi terdapat hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur yaitu sebesar 0,597.
- f. Ary Fidayatul Ikhsani dan Muhsin (2017) dengan judul Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Empati Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 57.601 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Besarnya pengaruh secara simultan antara pengaruh komunikasi non formal,

disiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai terhadap pelayanan sebesar 61,3%. Pengaruh secara parsial variabel komunikasi non formal yaitu 12,5%, didiplin kerja yaitu 3,8%, kompetensi pegawai yaitu 13,2% sedangkan empati yaitu 16,6%.

- g. Treesya, Syahrir Natsir dan Sulaiman Miru (2017) dengan judul Pengaruh Kompetensi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa secara serempak kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

**Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel	Alat Analisa	Hasil
1	Dahyar Daraba (2015)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Kabupaten Takalar	-Variabel Independen: (X1) Struktur Organisasi (X2) Kemampuan Aparat (X3) Sarana Prasarana (X4) Sistem Pelayanan -Variabel Dependen: (Y) Kualitas Pelayanan	Regresi Berganda	Bahwa struktur organisasi, efektivitas sarana prasarana, dan sistem pelayanan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor PTSP Kabupaten Takalar. Sedangkan secara parsial berdasarkan uji-t juga menjelaskan keempat faktor tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Alat Analisa	Hasil
2	Diana Nur Safitri dan Ade Rustiana (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang	-Variabel Independen: (X1) Kompetensi Pegawai (X2) Fasilitas Kantor (X3) Disiplin Kerja -Variabel Dependen: (Y) Kualitas Pelayanan	Analisis Regresi Berganda	ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.
3	Ayumi Marwiasri (2013)	Hubungan Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Karyawan	-Variabel Independen: (X1) Disiplin Kerja (X2) Budaya Organisasi -Variabel Dependen: (Y) Kualitas Pelayanan	Regresi Berganda	Ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan $F = 0,816$ , $= 0,026$ , dan $p = 0,044$ . Kemudian hasil regresi bertahap menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan karyawan dengan $\beta = 0,001$ , $t = 0,005$ , $p = 0,099$ . Maka budaya atau kualitas pelayanan tidak ada korelasi dengan $\beta = -0,163$ $t = 1,235$ $p = 0,221$ .
4	Evinda Deviana dan Suhaila Husna Samosir (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang	-Variabel Independen: (X1) Disiplin Kerja (X2) Profesionalisme -Variabel Dependen: (Y) Kualitas Pelayanan	Regresi Linier Berganda	bahwa disiplin kerja dan profesionalisme atau variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik atau variabel terikat pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Alat Analisa	Hasil
5	Billy Johan (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur	-Variabel Independen: (X1) Disiplin Kerja -Variabel Dependen: (Y) Kualitas Pelayanan	Analisis korelasi person <i>product moment</i> dan analisis regresi linier sederhana, kecermatan prediksi dan analisis koefisien determinasi	Terdapat hubungan yang signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur dapat di terima, dengan korelasi <i>product moment</i> antara disiplin kerja (X) dan kualitas pelayanan publik (Y) $r = 0,597$ .
6	Ary Fidayatul Ikhsani dan Muhsin (2017)	Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Empati Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang	-Variabel Independen: (X1) Komunikasi non Formal (X2) Disiplin Kerja (X3) Kompetensi Pegawai (X4) Empati Pegawai -Variabel Dependen: (Y) Pelayanan	regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis deskriptif	Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 57.601 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ . Besarnya pengaruh secara simultan antarpengaruh komunikasi non formal, didiplin kerja, kompetensi pegawai dan empati pegawai terhadap pelayanan sebesar 61,3%. Pengaruh secara parsial variabel komunikasi non formal yaitu 12,5%, didiplin kerja yaitu 3,8%, kompetensi pegawai yaitu 13,2% sedangkan empati yaitu 16,6%.
7	Treesya, Syahrir Natsir dan Sulaiman Miru (2017)	Pengaruh Kompetensi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una	-Variabel Independen: (X1) Kompetensi (X2) Disiplin Kerja (X3) Lingkungan Kerja -Variabel Dependen: (Y) Mutu Pelayanan	Regresi Linier Berganda	Bahwa secara serempak kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

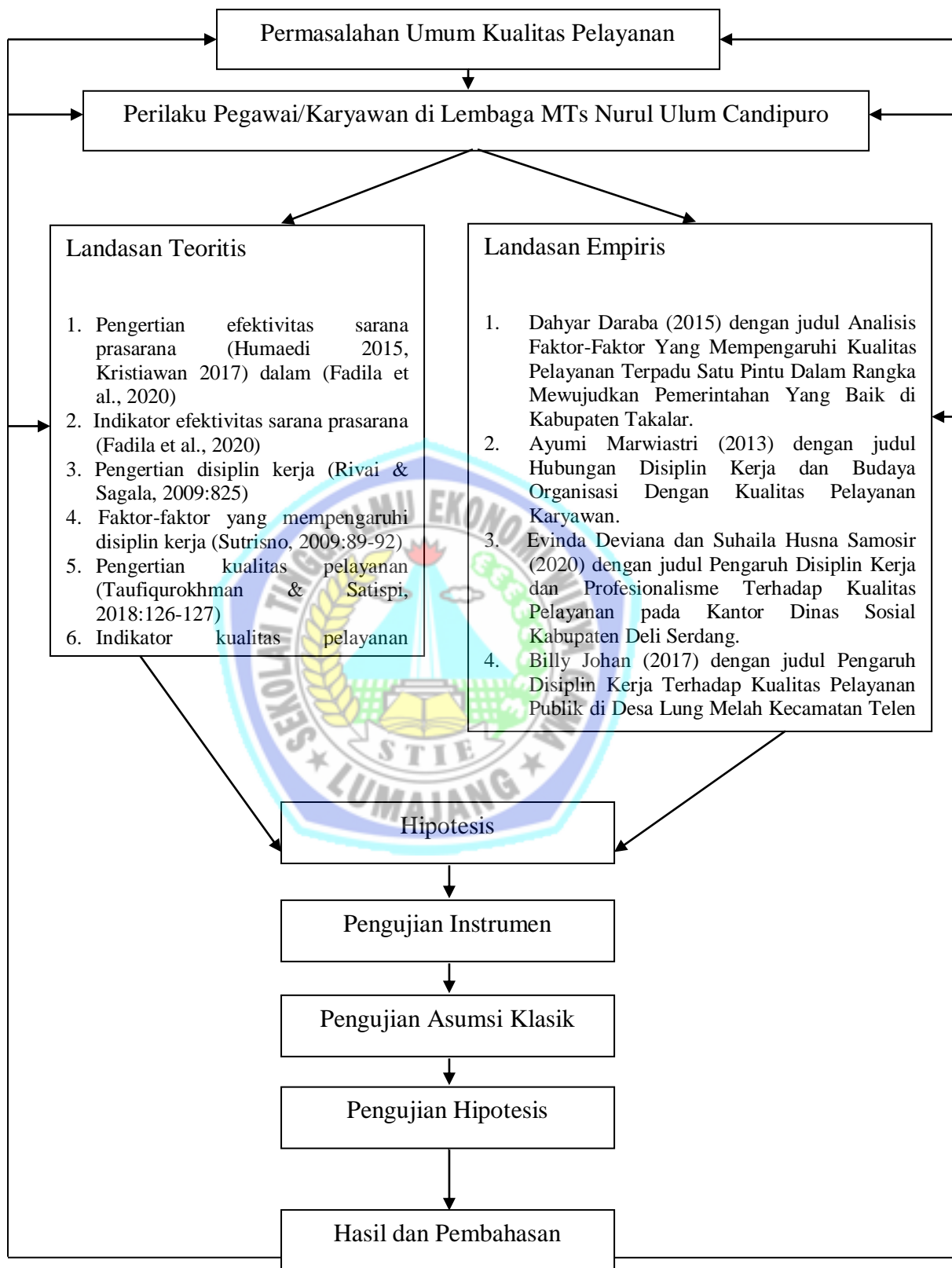
Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Maka dari itu kerangka pemikiran memuat teori, dalil, atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian (Unaradjan, 2019:92).

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2017:101) yang dikutip oleh Uma Sekaran dalam bukunya *Bussiness Research* (1992) mengemukakan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Setiap organisasi pasti menginginkan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut tentunya suatu organisasi harus dijalankan dengan baik, begitu juga dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada semua orang. Untuk mendorong sebuah kualitas pelayanan yang baik dan efisien perlu kiranya lembaga/organisasi untuk lebih mengoreksi lagi kepada anggota organisasi tersebut apakah sudah efektif dan juga disiplin dalam pekerjaannya. Karena suatu pelayanan yang baik maka perlu kiranya anggota mengefektifkan sarana prasarana yang ada dan begitu juga dengan kedisiplinan anggota organisasi tersebut dalam bekerja.

Berdasarkan keterangan diatas, maka untuk mengetahui dan menguji adanya efektivitas sarana prasarana dan disiplin kerja para anggota secara sistematis dapat digambarkan antara keempat konsep tersebut sebagai berikut:



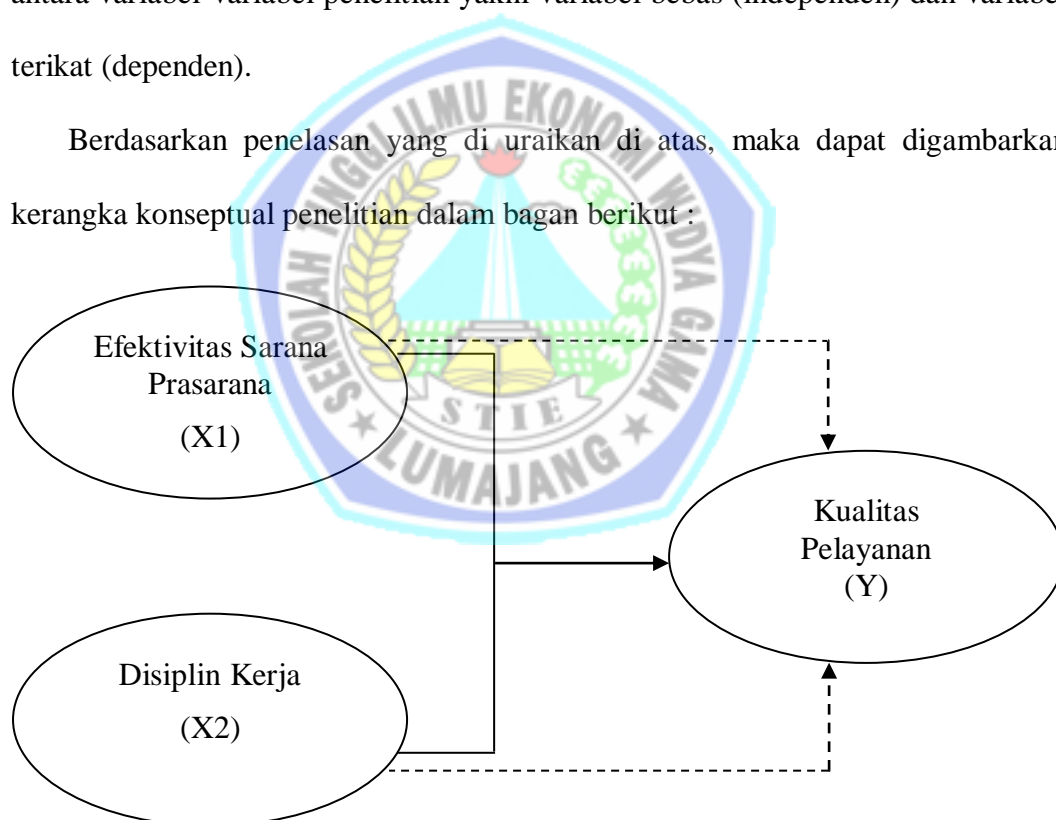


**Gambar 2.1. Kerangka Penelitian**  
**Sumber : Landasan Teoritis dan Landasan Empiris**

## 2.4. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual/paradigma penelitian merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2012:8). Kerangka konseptual/paradigma penelitian akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yakni variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian dalam bagan berikut :



Gambar 2.2. Paradigma Penelitian

Sumber : Dahyar Daraba (2015) dan Evinda Deviana, Suhaila Husna Samosir (2020)

Keterangan :

-----▶ = Secara Parsial  
 —————▶ = Secara Simultan

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel yang meliputi Efektivitas Sarana Prasarana (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Penerimaan Peserta Didik Baru di MTs Nurul Ulum Candipuro, berdasarkan kerangka konseptual diatas tersebut, maka ditentukan hipotesis dalam penelitian ini yang akan dilakukan pengujian hipotesis.

- a. Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- b. Pengaruh Disiplin Kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- c. Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana (X1) dan Disiplin Kerja (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

## 2.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2015:134).

**a. Hipotesis Pertama**

Hubungan antara efektivitas sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan dijelaskan dalam Dahyar Daraba (2015) menjelaskan dari hasil olah data pada model persamaan regresi, dapat disimpulkan adanya sarana prasarana yang lengkap dan memadai akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Kenyataan ini ini diperkuat oleh uji t yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara efektivitas sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan dan berpengaruh positif.

H1 : Efektivitas Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan penerimaan peserta didik baru di MTs Nurul Ulum Candipuro.

**b. Hipotesis Kedua**

Hubungan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dijelaskan dalam Ayumi Marwiastri (2013) dengan judul hubungan disiplin kerja dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan karyawan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa jika terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. PLN Area Samarinda.

H2 : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan penerimaan peserta didik baru di MTs Nurul Ulum Candipuro.

**c. Hipotesis Ketiga**

Teori yang dikemukakan oleh Evinda Deviana dan Suhaila Husna Samosir (2020) pada dasarnya pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintahan dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat dengan prinsip pelayanan publik yang disiplin,

kesopanan, keramahan, dan sarana prasarana yang memadai. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat, diperlukan aparatur yang disiplin dalam mengemban tugasnya, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan teori yang dikemukakan di atas mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahyar Daraba (2015) dan Ayumi Marwiasri (2013) yang menyatakan bahwa efektivitas sarana prasarana dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

H3 : Efektivitas Sarana Prasarana dan Disiplin Kerja secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan penerimaan peserta didik baru di MTs Nurul Ulum Candipuro.

