



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR DESA PURWOREJO**

Adelia Ovi Inzaghi
Universitas Negeri Surabaya
adelia.18049@mhs.unesa.ac.id
Brilliant Rosy
Universitas Negeri Surabaya
brilliantrosy@unesa.ac.id

Abstrak

Reformasi birokrasi Indonesia yang ditetapkan pada tahun 2010, seiring berjalannya waktu terus mengalami evaluasi untuk mengatasi beberapa masalah, salah satunya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan masih adanya masyarakat yang termarginalisasikan (pengabaian atas hak-hak yang seharusnya didapat oleh masyarakat) baik dari pelayanan administrasi, hingga pelayanan yang lainnya. Sehingga dalam penelitian ini bisa dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, hal ini ditunjukkan oleh penggunaan teknik pengambilan sampel purposive sampling pada jumlah sampel sebanyak 31 responden. Dimana teknik ini mengambil metode kuesioner dengan menggunakan jenis pertanyaan tertutup. Analisis yang dihasilkan dari data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dengan memiliki hasil pada uji hipotesis bahwa kompetensi pegawai pada kualitas layanan publik ditunjukkan dengan T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} ($7.058 > 2.048$), sedangkan variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil T_{hitung} lebih kecil dari nilai T_{tabel} ($0,139 < 2.048$), serta uji F memperoleh hasil T_{hitung} mendominasi nilai T_{tabel} sebesar ($43,922 > 3,34$). Dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan pada kompetensi pegawai menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik dan fasilitas kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik serta secara simultan pada kompetensi pegawai dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, disarankan kantor desa mengadakan peningkatan bimbingan teknis, pelatihan manajerial kepada pegawai desa serta meningkatkan fasilitas kerja yang memadai dengan pengadaan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
Kata Kunci : kompetensi pegawai, fasilitas kerja, kualitas pelayanan publik

Abstract

Indonesia's bureaucratic reform, which was established in 2010, continues to undergo evaluation over time to address several problems, one of which is improving the quality of public services. Based on observations made in the field, there are still people who are marginalized (neglect of the rights that should be obtained by the community) both from administrative services, to other services. This is due to the low qualifications possessed by employees and the lack of adequate office facilities and infrastructure. So that this research can be carried out with the aim of knowing the effect of the variable of employee competence and work facilities simultaneously or partially on the quality of public services. The research method used is quantitative, this is indicated by the use of purposive sampling technique on a total sample of 31 respondents. Where this technique takes the questionnaire method using closed questions. The resulting analysis of the data used is multiple linear regression. By having the results on the hypothesis test that the competence of employees on the quality of public services is indicated by T_{count} is greater than the value of T_{table} ($7,058 > 2.048$), while

the work facilities variable on the quality of public services shows that T_{count} is smaller than the value of T_{table} ($0.139 < 2.048$), and the F test results T_{count} is greater than the T_{table} value of ($43.922 > 3.34$). From these results, it can be concluded that employee competence shows that there is a partial influence on the quality of public services and work facilities partially have no effect on the quality of public services and simultaneously on employee competence and work facilities affect the quality of public services. Based on the conclusions of the research, it is recommended that the village office provide increased technical guidance, managerial training to village employees and improve adequate work facilities by providing technology to improve the quality of public services to the community.

Keywords: employee competence, work facilities, quality of public services.

PENDAHULUAN

Sejak tahap reformasi birokrasi periode ketiga ditetapkan, terdapat perubahan reformasi birokrasi Indonesia salah satunya ialah peningkatan pada lembaga layanan publik. Dimana lembaga ini adalah salah satu lembaga yang memiliki kegiatan dalam memenuhi kebutuhan layanan kepada warga atau masyarakat sekitar yang telah ditetapkan oleh undang-undang untuk masing-masing warga negara dan penduduk yang meminta pelayanan administrasi, barang dan jasa yang telah disediakan oleh lembaga penyelenggara layanan publik.¹ Selain itu, pada era otonomi daerah kualitas pelayanan publik ditargetkan harus lebih kompeten, optimal dan mampu memberikan pelayanan yang semakin besar dari masyarakat baik secara kuantitas maupun kualitas.² Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pemerintah sebagai service provide harus memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan publik yang memiliki kualitas ialah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penelitian menjelaskan bahwa *“Public services are services provided by the government to the community. As a public service provider, the government must serve or meet the needs of the community in accordance with their expectations because good service and quality will be used as benchmarks in determining the success of a government agency”*.³ Sehingga dapat dipahami pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan dalam sistem birokrasi yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya terdapat tiga target dalam meningkatkan pelayanan publik. *Pertama*, menciptakan bantuan di lingkungan publik yang cepat, murah, aman dan dapat dijangkau. *Kedua*, bisa memperbanyak jumlah dari unit layanan sehingga bisa mendapatkan standarisasi pelayanan. *Ketiga*, bisa memperbanyak indeks dalam kepuasan di lingkungan masyarakat pada pelaksana pelayanan publik yang dilaksanakan oleh masing-masing

¹ Republik, I. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik.

² Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Ji, W., & Pekanbaru, P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.

³ Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021, September*, 3055–3062.

kementerian/lembaga/ pemerintah daerah.⁴ Namun, hal ini belum dapat dicapai, karena saat ini masyarakat diposisikan sebagai pihak yang *termarginalisasikan* atas pengabaian proses hak-hak yang seharusnya didapat oleh masyarakat. Kondisi seperti ini akan terlaksana di tingkat pelayanan masyarakat pada petugas pelayanan atau *front line* hingga pertanggungjawaban dari sebuah instansi yang kurang merespon aspirasi dan harapan masyarakat.⁵ Buruknya sistem dalam pola merekrut pegawai hingga rendahnya kualitas kinerja aparat juga dapat mengakibatkan kesenjangan yang dirasakan masyarakat antara harapan dan kualitas pelayanan publik yang riil di lapangan.⁶ Sehingga salah satu penyebab yang dapat mencapai kualitas pelayanan publik yang baik yaitu kompetensi yang dimiliki oleh pegawai.

Pada dasarnya kompetensi berperan sebagai karakteristik yang mendasar dalam diri seorang pegawai, dan secara tidak langsung memberikan pengaruh atau dapat memprediksi kinerja yang baik. Penelitian lain menyatakan “*Competence is a key determinant for a person in producing good performance and in collective situations. Competence is a key determinant of organizational success. Based on the competencies that will produce performance or service quality, then work performance resulting from performance or service quality and effectiveness and efficiency will occur*”.⁷ Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai merupakan sebuah penentu bagi seorang karyawan dalam menghasilkan sebuah kinerja yang baik dalam situasi yang kolektif. Melalui kompetensi akan menciptakan prestasi kerja yang menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisiensi.

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti, wawancara dengan salah satu masyarakat memperoleh hasil yang menyatakan bahwa pelayanan yang tengah diberikan oleh karyawan atau pegawai di Kantor Desa Purworejo pada masyarakat kurang memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Hal ini menyebabkan peneliti ingin melakukan penelitian di Kantor Desa Purworejo karena adanya fenomena seperti pegawai desa dalam memberikan pelayanan kurang cekatan pada saat penyelesaian pengurusan surat bisa menghabiskan waktu yang lama yang disebabkan karena tidak semua pegawai bisa dan kompeten untuk mengurus suatu pekerjaan yang menggunakan perangkat komputer serta pegawai desa mempersulit masyarakat dalam meminta surat untuk persyaratan dalam bidang pendidikan.

⁴ Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.*

⁵ Rohman, T. (2009). *Konsep Pelayanan Publik.*

⁶ Syamsir, M. A. E. (2011). *Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima.*

⁷ Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, 8(36), 45–53.

Meskipun demikian, kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Kantor Desa Purworejo sudah cukup baik. Dilihat melalui latar belakang pendidikannya. Berikut data pegawai menurut jenjang pendidikannya.

Tabel 1. Data Pegawai Kantor Desa Purworejo Kabupaten Madiun Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	S1	3
2	D3	2
3	SLTA	5
4	SD	1

Sumber: Data diolah

Dari tabel di atas terdapat 11 pegawai di Kantor Desa Purworejo. Akan tetapi, masih ada pegawai desa dengan pendidikan terakhir sekolah dasar yang mengakibatkan kurang maksimalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri bahwa persyaratan umum pengangkatan perangkat desa dan kepala desa memiliki latar belakang pendidikan minimal pada tingkat sekolah menengah umum dan sederajat.⁸

Selain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh fasilitas kerja. Fasilitas yang lengkap akan menjadi penunjang yang baik untuk kinerja pegawai. Untuk penerima layanan, fasilitas yang diberikan kantor harus memadai dengan artian bisa mendukung kepuasan dan kenyamanan dalam pelayanan berlangsung. Hal tersebut didukung oleh penelitian lain bahwa “Fasilitas kantor merupakan sarana prasarana yang menjadikan keberhasilan dalam sebuah instansi atau kelembagaan yang dapat menyelesaikan tugas para pegawai yang ada didalamnya”.⁹ Sedangkan berdasarkan penelitian lain mengungkapkan “*In short, infrastructure is a facility that supports employees in completing their tasks or work and supports providing services to the community. Infrastructure facilities can be in the form of buildings, rooms, computers, printing, seating, and others*”. Pada dasarnya fasilitas kerja merupakan sarana peralatan dan perlengkapan yang bermanfaat sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dengan tujuan kepentingan yang berkaitan penyelenggaraan sebuah pekerjaan.¹⁰

⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2017). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa*.

⁹ Muslimah, J., & Rahmanyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 912–924. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>.

¹⁰ Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021, September*, 3055–3062.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, fasilitas kerja yang diberikan oleh kantor desa sudah cukup baik. Fasilitas kerja untuk pegawai seperti komputer dan printer sudah disediakan oleh kantor desa, meskipun masih ada pegawai yang belum bisa mengoperasikannya. Sedangkan mengenai fasilitas ruangan seperti AC belum ada diruang tunggu dan ketersediaan kursi untuk masyarakat yang meminta pelayanan masih kurang sehingga pada saat masyarakat banyak mengunjungi kantor desa, beberapa harus antri dalam posisi berdiri. Selain itu, fasilitas informasi pelayanan di kantor desa belum ada yang menyebabkan banyak masyarakat tidak tahu mengenai persyaratan yang harus dibawa saat mengurus surat (Surat Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Perubahan Data Kartu Keluarga). Sehingga, hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Purworejo.

Menilik bukti empiris dari penelitian terdahulu, kompetensi pegawai dan sarana kantor memiliki pengaruh yang positif dan berdampak secara parsial kepada kualitas yang diberikan pada layanan publik.¹¹ Hasil tersebut juga didukung oleh peneliti lain yaitu “*Employee competence affects the service quality of PT. Bank Rakyat Indonesia Medan*”.¹² Selanjutnya terdapat hasil penelitian dapat disimpulkan dengan kemampuan yang dimiliki pegawai atau karyawan belum memiliki pengaruh yang signifikan yang dapat membantu meningkatkan kualitas dari pelayanan.¹³ Penelitian terdahulu menyatakan bahwa fasilitas kerja dapat memberikan dampak yang positif dan signifikan secara parsial kepada mutu pelayanan.¹⁴ Dan penelitian menyatakan bahwa “*infrastructure and supervision facilities have a positive and significant effect on employee*”. Pada beberapa penelitian terdahulu di atas, terdapat hasil penelitian yang berbeda sehingga menimbulkan keraguan bagi peneliti.

Dari adanya fenomena dan observasi yang telah dilakukan, peneliti menilai bahwa mutu dari pelayanan publik yang disalurkan pada masyarakat dinilai kurang baik. Hal ini dilihat dari kepuasan masyarakat yang kurang akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Desa Purworejo. Dari permasalahan tersebut, peneliti mengambil judul dalam penelitian “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Purworejo”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial

¹¹ Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 912–924. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>.

¹² Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, 8(36), 45–53.

¹³ Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(1), 22–32. <https://doi.org/10.47995/jian.v2i1.34>.

¹⁴ Ratna, R., Kurniasari, A., & Oktarina, N. (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan*. 1(1). <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>

antara variabel kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purworejo.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan dasar filosofi positivisme untuk memeriksa individu-individu dan sampel dalam mengumpulkan data yang memakai teknik instrumen penelitian, penentuan analisis data statistic sampai pada tujuan yang bisa menguji hipotesis.¹⁵ Penelitian ini tentunya memiliki tujuan dimana dapat mengetahui perihal ada atau tidaknya dari dampak yang diberikan secara parsial dan simultan pada kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Desa Purworejo. Manfaat yang diharap dalam penelitian ini ialah agar bisa dijadikan sebagai bahan kajian ataupun referensi dan bisa dijadikan sumbangan konseptual untuk peneliti lainnya, selain itu bisa digunakan sebagai masukan hingga bahan pertimbangan bagi kepala dan staf Kantor Desa Purworejo agar bisa meningkatkan mutu dari pelayanan publik di masyarakat Desa Purworejo.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan populasi masyarakat Desa Purworejo, dimana sampelnya adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Purworejo (Pengurusan Surat Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Perubahan Data Kartu Keluarga). Pada bulan Oktober- November 2021 masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi sebanyak 31 masyarakat. Penelitian para ahli menyatakan bahwa populasi penelitian yang kurang dari 100 responden, pengambilan sampel secara keseluruhan diambil dari jumlah populasi. Sehingga, sesuai dengan pernyataan tersebut sampel yang digunakan peneliti sebanyak 31 respnden. Sampel ini memakai *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* dimana teknik yang menentukan sampel dengan beberapa pertimbangan yang telah ditentukan.

Pengumpulan data dalam peneliti ini, peneliti menggunakan data primer yaitu kuesioner dengan megggunakan skala *likert* dan pertanyaan tertutup berisi satuan independen dengan kompetensi pegawai dan fasilitas di tempat kerja serta satuan dependen yang dimana merupakan kualitas dari layanan publik yang terjadi. Sehingga dalam memberikan analisis data regresi linier berganda ini peneliti menggunakan bantuan dari aplikasi SPSS versi 26. Dalam menganalisis data, teknik yang digunakan oleh peneliti menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji T dan Uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan responden masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Purworejo seperti melakukan pengurusan surat kematian, surat

¹⁵ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

keterangan tidak mampu, dan perubahan data kartu keluarga pada bulan Oktober hingga November 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 31 masyarakat. Kuesioner yang telah disebar kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda yang bertujuan mengetahui besarnya koefisien determinan yang berguna secara simultan maupun secara parsial sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap variabel independen yang ditunjukkan oleh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja pada variabel-variabel dependen yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan publik secara signifikan.¹⁶ Hasil dari analisis tersebut ditunjukkan oleh SPSS Versi 26 dengan perolehan hasil:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.002	7.788		-.642	.526		
	KOMPETENSI PEGAWAI	2.002	.284	.860	7.058	.000	.582	1.719
	FASILITAS KERJA	.028	.202	.017	.139	.891	.582	1.719

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 2 dan hasil analisis tersebut memperoleh persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = -5.002 + 2.002X_1 + 0.028X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut memiliki makna sebagai berikut:

1. Konstanta (^a)
Nilai konstanta (^a) adalah sebesar -5.002 artinya jika variabel independen kompetensi pegawai dan fasilitas kerja = 0, maka nilai variabel dependen akan bernilai -5.002. Dengan kata lain apabila kompetensi pegawai dan fasilitas kerja tidak memberikan pengaruh maka kualitas pelayanan publik bernilai sebesar -5.002.
2. Koefisien variabel kompetensi pegawai (X₁)
Nilai X₁ adalah sebesar 2.002 artinya jika variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan 1 point, sedangkan variabel fasilitas kerja adalah konstan, maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan publik sebesar 2.002.
3. Koefisien variabel fasilitas kerja (X₂)
Nilai X₂ adalah sebesar 0,028 artinya jika variabel fasilitas kerja mengalami peningkatan 1 point, sedangkan variabel kompetensi pegawai adalah konstan, lalu mutu dari pelayanan publik diperkirakan akan naik sebesar 0,028.

¹⁶ Safitri, D., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X1 dan X2 terhadap Y.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1543.843	2	771.922	43.922	.000 ^b
	Residual	492.092	28	17.575		
	Total	2035.935	30			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), FASILITAS KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI

Sumber : Data Diolah

Uji F atau uji anova adalah uji yang ditetapkan dalam mengetahui efek variabel bebas pada variabel terikat secara bersamaan. Dimana, apabila signifikansi pada uji $f < 0,05$ lalu hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan bilamana signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

Tabel 3 menunjukkan bahwa tabel anova yang membuktikan bahwa nilai signifikansi ialah $0.000 < 0.05$, sedangkan nilai F hitung 43,922 lebih besar dari F tabel sebesar 3,34 sehingga hipotesis alternatif diterima. Maka artinya Kompetensi Pegawai (X1) dan Fasilitas Kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hasil penelitian ini didukung oleh Ratna et al (2020) yang menyatakan mengenai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai F hitung 137,668. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang ada secara simultan kemampuan pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dikuatkan oleh penelitian terdahulu menjelaskan bahwa terdapat dorongan yang positif dan signifikan pada kemampuan pegawai dan fasilitas di kantor pada kualitas layanan publik.¹⁷ Pegawai yang memiliki serangkaian cara yang cerdas, dengan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dalam bidang pekerjaan tertentu yang didukung oleh fasilitas yang memperlancar dan mempermudah dalam menyelesaikan tujuan dari pegawai, akan menghasilkan pelayanan yang kepada masyarakat.¹⁸ Adapun asas yang menjadi pedoman untuk mencapai kualitas pelayanan publik adalah keseimbangan dalam memberikan hak dan kewajiban, persamaan perlakuan kepada masyarakat dan tidak mendiskriminasi, pegawai melakukan pekerjaan secara akuntabel yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku, pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat waktu, dan bersikap terbuka terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan.¹⁹ Selain uji F, peneliti juga melakukan uji hipotesis secara parsial menggunakan uji t.

¹⁷ Asniwati, A., & Kitta, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan Massaro*, 1(2), 133–146. <https://doi.org/10.37476/massaro.v1i2.762>.

¹⁸ Fitri, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung *Erna Fitri Universitas Muhammadiyah Metro , Metro , Indonesia*. 2(2), 11–19.

¹⁹ Republik, I. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik*.

Dimana, jika $\text{sig} < 0.05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka hipotesis alternatif diterima sedangkan jika $\text{sig} > 0.05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka hipotesis alternatif ditolak.²⁰

Pada tabel 4 menunjukkan tingkat signifikan kompetensi pegawai (X1) sebesar 0.000. Tingkat signifikan yang diperoleh kurang dari 0.05, sedangkan $t \text{ hitung}$ variabel tersebut sebesar 7.058 lebih besar dari $t \text{ tabel}$ yang bernilai 2.048, maka dapat dikatakan H_a diterima dan menolak H_o artinya variabel kompetensi pegawai (X1) secara parsial berpengaruh positif dan memiliki mutu yang terjamin pada layanan publik. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, secara umum kompetensi pegawai di Kantor Desa Purworejo dapat dikategorikan baik yang ditunjukkan pada nilai rata-rata sebesar 80%. Hal tersebut juga membuktikan bahwa pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, karena pegawai yang mempunyai pengetahuan yang luas, cekatan dalam menyelesaikan pelayanan yang berkualitas serta dapat berkomunikasi dengan baik mampu memenuhi kebutuhan dari masyarakat dan menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Hal tersebut didukung oleh penelitian lain bahwa, dengan adanya pengetahuan pegawai mengenai prosedur pelayanan dan memahami bidang tugas yang diembannya, pegawai dapat menjalankan serta menyelesaikan tugas dengan baik kepada masyarakat.²¹ Kantor desa merupakan pusat pelayanan di desa, baik itu dalam bidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan atau pembinaan semua berpusat di kantor desa. Pelayanan publik yang prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila pegawai melakukan pelayanan secara profesional sesuai dengan kualitas standar pelayanan serta prosedur pelayanan yang baik, aman, dan lancar. Dengan pelayanan yang sesuai dan penyediaan pelayanan yang profesional masyarakat akan merasa puas dan timbul kepercayaan terhadap pegawai. Sumber daya manusia juga menjadi faktor keberhasilan dalam pelayanan publik. Pegawai yang melaksanakan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, kemampuan yang handal serta perilaku yang baik. Penjelasan mengenai standar dari kompetensi pegawai, sebagai aparatur pelayanan publik harus mematuhi semua yang telah tertera di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara bahwa kompetensi penyedia layanan wajib menentukan dalam hal segi ketepatan dengan dasar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku.²² Berbicara mengenai kompetensi pegawai penelitian terdahulu menjelaskan, "*The competence of officers is one of the standards of public service, so that aspects*

²⁰ Safitri, D., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.

²¹ Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>.

²² Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ombudsman*, 1.

of the competence of officers can influence in determining the quality of services community".²³ Hal tersebut juga didukung oleh penelitian lain mengungkapkan *"To be professional in providing services for the needs of others, employees must have the ability and knowledge in their respective fields"*. Artinya, pegawai yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengerjakan tugas dengan mandiri sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, cepat dalam merespon serta tepat dalam menyelesaikan tugasnya dapat memberikan hasil yang efektif dalam melakukan pelayanan.

Penelitian empiris yang berkaitan dengan hipotesis tersebut adalah penelitian lain menerangkan adanya dampak yang positif dan signifikan secara parsial yang terjadi pada variabel kompetensi pegawai pada mutu layanan publik dengan *t* hitung sebesar 3,370 pada taraf signifikansi 0,001. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kompetensi pekerja yang mempunyai dampak pada mutu layanan publik. Tolak ukur untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi tersebut diukur dengan menggunakan indikator pengetahuan, keterampilan, sifat, konsep diri dan motif.²⁴ Sedangkan berdasarkan penelitian lain menyatakan *"Employee competence affects the service quality of PT. Bank Rakyat Indonesia Medan"*. Kompetensi pegawai yang unggul akan memberikan kontribusi terhadap mutu pelayanan publik. Hasil dari kinerja yang kompeten akan menimbulkan kepuasan dari penerima pelayanan yang maksimal. Karakter pelayanan publik yang unik dan pengguna pelayanan tersebut memfokuskan pada kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan sebuah identitas dari sebuah instansi tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan memperoleh hasil kepuasan dari masyarakat. Pegawai yang memiliki kemampuan yang kompeten dapat melaksanakan semua tugas dengan penuh tanggung jawab dan dapat memahami sebuah situasi permasalahan dan memberikan respon secara tepat sesuai dengan keadaan yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada sebuah instansi melalui pendekatan, kajian permasalahan serta pengaduan dari masyarakat, faktor yang dapat mempengaruhi adalah kompetensi dari sumber daya manusia yang ada pada instansi tersebut.²⁵

²³ Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, 8(36), 45–53.

²⁴ Raharja, S. (2016). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten*.

²⁵ Fian Fandanu, N. O. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (pp. 54–64).

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X1 dan X2 terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.002	7.788		-.642	.526		
	KOMPETENSI PEGAWAI	2.002	.284	.860	7.058	.000	.582	1.719
	FASILITAS KERJA	.028	.202	.017	.139	.891	.582	1.719

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sumber : Data diolah

Pada hasil uji variabel fasilitas kerja (X2) menyatakan bahwa tingkat dari signifikansi yang ada adalah 0.891. Dimana pada tingkat signifikansi bisa didapatkan lebih besar dari 0.05, sedangkan t hitung 0,139 menunjukkan lebih kecil dari t tabel yang memiliki nilai 2.048, sehingga dapat dikatakan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak artinya variabel fasilitas kerja (X2) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan pada mutu layanan publik. Hasil penelitian ini menolak teori penelitian lain yang mengungkapkan ada dampak positif yang signifikan terjadi secara parsial diantara fasilitas kerja dan mutu dari pelayanan publik. Perbedaan hasil penelitian tersebut disebabkan objek penelitian yang menjadi pokok persoalan yang akan diteliti serta periode pengamatan dari keduanya berbeda.²⁶ Muslimah dan Rahmaningtyas melakukan penelitian pada tahun 2019 dengan objek yaitu siswa yang menerima pelayanan ketatausahaan SMKN 1 Warungasem. Sementara itu dalam penelitian ini telah dilaksanakan di tahun 2021 yang mengambil target masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Purworejo. Adapun hasil analisis deskriptif persentase yang berkaitan dengan indikator fasilitas kerja memiliki nilai indeks sebesar 81,9% dengan rata-rata tinggi kategori baik. Akan tetapi, terdapat satu item pernyataan yang ada pada variabel fasilitas kerja yang memiliki nilai indeks rendah yaitu sebesar 73% dengan kategori cukup mengenai adanya kontak telepon untuk melakukan permintaan pelayanan. Pada dasarnya jika dilihat dari definisi fasilitas menurut penelitian lain menyatakan “*Infrastructure facilities are facilities that support employees in completing their tasks or work and support to provide services to the community. Infrastructure facilities can be in the form of buildings, rooms, computers, printing, seating, and others*”.²⁷ Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa fasilitas merupakan sarana yang menunjang pegawai dalam menyelesaikan tugas atau

²⁶ Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 912–924.

²⁷ Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021, September*, 3055–3062.

pekerjaannya dan menunjang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas tersebut dapat berupa gedung, komputer, printer, tempat duduk dan lain sebagainya. Keuntungan adanya fasilitas tersebut dapat memproses suatu input serta output yang diinginkan saat menyelesaikan pekerjaan kantor.

Pada penelitian ini, pernyataan adanya kontak telepon untuk permintaan pelayanan memiliki nilai terendah dan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik karena berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat Desa Purworejo, menyatakan bahwa ada atau tidak adanya kontak telepon kantor desa bukan menjadi masalah untuk meminta pelayanan. Sebab, mereka lebih memilih datang ke kantor desa guna mendapatkan pelayanan secara langsung daripada menggunakan telepon untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai. Sehingga, dari hasil analisis tersebut fasilitas kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik karena fasilitas kerja yang tersedia sudah sesuai dan memiliki nilai indeks tinggi dengan kategori baik, serta pegawai memiliki keterampilan dalam menyelesaikan tugas didukung oleh komputer yang disediakan instansi sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh hasil signifikan dari indikator *skill* dan *self concept* yang ada dalam kompetensi pegawai, yang menyatakan bahwa pegawai memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan pegawai melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, fasilitas kantor yang sudah tersedia dianggap sesuai oleh pegawai maupun masyarakat dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa adanya fasilitas kantor yang lengkap dan memadai dapat menunjang kinerja pegawai dan dampak bagi masyarakat yang meminta pelayanan akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan saat pelayanan tersebut berlangsung.²⁸

KESIMPULAN

Dari pemaparan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dari pegawai di Kantor Desa Purworejo mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik, fasilitas yang ada di tempat kerja tidak mempunyai pengaruh secara parsial pada mutu layanan publik, serta kompetensi pegawai dan juga fasilitas kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Keterbatasan dalam penelitian ini ialah peneliti belum meneliti keseluruhan variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, karena peneliti hanya meninjau variabel mutu dari pekerja dan fasilitas pekerjaan. Untuk meningkatkan mutu layanan publik, Kantor Desa Purworejo diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pekerja

²⁸ Ratna, R., Kurniasari, A., & Oktarina, N. (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan*. 1(1). <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>.

sesuai pada perkembangan yang terjadi pada masyarakat desa juga lingkungan masyarakat yang mengadakan bimbingan teknis kepada pegawai desa untuk dapat menjalankan tugas dan perannya secara efektif efisien, mengadakan pelatihan manajerial dan pelatihan kapasitas aparatur desa agar pegawai dapat meningkatkan kemampuan sesuai dengan tupoksi yang ada dan lebih bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan undang-undang desa, serta Kantor Desa Purworejo terus meningkatkan fasilitas kerja yang memadai seperti menyediakan lemari untuk menyimpan data, *filling cabinet*, serta pengadaan teknologi (komputer, laptop, printer) yang mempermudah pegawai desa di penyelesaian dari tugas yang cepat dan tepat maka dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Desa Purworejo. Pada penelitian selanjutnya, peneliti juga berharap dapat memperluas sampel penelitian serta variabel atau faktor lain selain kemampuan karyawan dan fasilitas pada mutu layanan publik pada Kantor Desa Purworejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Asniwati, A., & Kitta, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(2), 133–146. <https://doi.org/10.37476/massarov1i2.762>.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Dolle, M. (2016). Pengaruh Kompetensi Profesional Terhadap Kinerja Pustakawan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, 16(1), 26.
- Fian Fandanu, N. O. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (pp. 54–64).
- Fitri, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung *Erna Fitri Universitas Muhammadiyah Metro , Metro , Indonesia*. 2(2), 11–19.
- Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ombudsman*, 1.
- Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi*.
- Moenir, A.S. (1987). Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung.
- Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 912–924. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>.
- Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021, September*, 3055–3062.

Adelia Ovi Inzaghi, Brilliant Rosy : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Purworejo

- Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2017). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa*.
- Raharja, S. (2016). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten*. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/6545>.
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>.
- Ratna, R., Kurniasari, A., & Oktarina, N. (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan*. 1(1). <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>.
- Republik, I. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik*. 25.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Rohman, T. (2009). *Konsep Pelayanan Publik*.
- Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, 8(36), 45–53.
- Sabuhari, R., & Ruslan Kamis. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi , Karakteristik Kompetensi , Kepuasan. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 6(1), 137–156.
- Safitri, D., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(1), 22–32. <https://doi.org/10.47995/jian.v2i1.34>.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumendap, J., Mandey, J., & Mambo, R. (n.d.). Pentingnya Kompetensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Biro Umum dan Keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Sunarto, A., Tanjung, A. W., & Ellesia, N. (2020). Business Economics and Education. In *Journal of Research in Business, Economics, and Education* (Vol. 2, Issue 5).
- Syamsir, M. A. E. (2011). *Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima*.
- Syamsir, S. (2016). The Influence of Public Service Motivation on Service Quality of Civil Servants in West Sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.26417/ejes.v5i1.p33-41>.
- Wahyuni, S. (2014). Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *E-Jurnal Katalogis Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako*, 2(1), 124-134.