



## Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Fera Ferdiana Safitri<sup>1</sup>, Anis Susanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

**DOI:** [10.15294/baej.v6i1.13196](https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.13196)

### Sejarah Artikel

Diterima: 1 September 2024

Disetujui: 28 April 2025

Dipublikasikan: 29 April 2025

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara simultan maupun parsial antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara dengan 116 responden yang dianalisis sebagai sampel menggunakan rumus iterasi. Metode pengambilan data yang digunakan adalah angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini yaitu  $Y = 17,247 + 0,200 KP + 0,353 FK + 0,264 DK + e$ . Hasil penelitian menunjukkan variabel bebas kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja, secara simultan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

### Abstract

This study aims to determine the simultaneous and partial influence between employee competence, office facilities, and work discipline on service quality at the Mlonggo District Office, Jepara Regency. The population in this study were service users at the Mlonggo District Office, Jepara Regency with 116 respondents who were analyzed as samples using the iteration formula. The data collection methods used were questionnaires, observations, interviews and documentation. The data analysis methods used were descriptive analysis, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results of the multiple regression analysis in this study were  $Y = 17.247 + 0.200 KP + 0.353 FK + 0.264 DK + e$ . The results showed that the independent variables of employee competence, office facilities, and work discipline simultaneously influenced the service quality variable.

© 2025 Universitas Negeri Semarang

### Keywords:

Employee Competency;  
Office Facilities; Work Discipline; Service Quality

✉ Alamat Korespondensi

Gedung L FEB UNNES Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
Email: [feraferdiana0@students.unnes.ac.id](mailto:feraferdiana0@students.unnes.ac.id)

p-ISSN 2723-4495

e-ISSN 2723-4487

## PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam berbagai aktivitas atau kegiatan terutama yang bersifat jasa. Tuntutan masyarakat yang tinggi, pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang paling disoroti. Masyarakat kini mulai menuntut hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah sebagai penyedia layanan diharapkan dapat menjalankan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas sesuai dengan ekspektasi masyarakat, agar hak masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat diartikan pelayanan optimal yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2012) menyatakan bahwa "Kualitas layanan sebagai parameter sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Ibrahim (2008) sebagaimana dirujuk Hardiyansyah (2011) bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kecamatan Mlonggo merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan administrasi yang terdapat di Kantor Kecamatan Mlonggo meliputi Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat keterangan waris, dan legalisir beberapa dokumen lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memberikan rasa puas pada masyarakat. Zeithaml dkk sebagaimana dirujuk Hardiyansyah (2011) bahwa Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi/instansi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya kompetensi pegawai yang ada di suatu organisasi tersebut. Menurut Sutrisno (2009:203), "Kompetensi adalah suatu kemampuan yang didasari oleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja, serta diimplementasikan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Kompetensi seringkali dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk menunjang atau memperlancar pekerjaannya. Wibowo (2014:271) menyatakan kompetensi sebagai suatu kemampuan dalam melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Kompetensi pada dasarnya menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme pada suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu

organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Aktivitas dalam segala bentuk organisasi, terutama instansi pemerintahan yang salah satu tugas utamanya adalah menyelenggarakan pelayanan publik, tersedianya fasilitas kantor yang memadai sangat penting untuk mendukung pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan optimal. Moenir (1987) mengemukakan bahwa "Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan". Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawan maupun pelanggannya. Bagi karyawan fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada 6 Januari 2024 di kantor Kecamatan Mlonggo, untuk fasilitas kantor seperti komputer sudah ada, akan tetapi tidak semua karyawan di sana dapat mengoperasikan dengan baik dan tepat. Kemudian AC hanya terdapat pada ruangan tertentu saja. Kapasitas ruangan tunggu juga kurang luas sehingga ketika ada banyak pengunjung yang datang akan semakin membuat udara ruangan terasa panas. Kursi tunggu bagi pemohon layanan juga masih kurang karena jumlahnya terbatas. Lalu untuk kursi tunggu di ruang pelayanan juga terbilang masih kurang. Fasilitas lainnya seperti mesin nomor antrian juga rusak, tidak aktif. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Hal – hal seperti itu sudah tentu berpengaruh pada kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Mlonggo.

Dengan demikian, tersedianya fasilitas yang baik dan memadai memiliki peran penting dalam menjalankan aktivitas pekerjaan, baik di organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Fasilitas yang baik dan memadai dapat mendukung kelancaran dan efektivitas pekerjaan.

Selain kompetensi pegawai dan fasilitas kantor, kualitas pelayanan publik terutama pada suatu organisasi atau instansi pemerintah juga dipengaruhi oleh disiplin kerja para pegawainya. Moenir (2002:98) menyatakan bahwa "disiplin kerja para petugas merupakan hal yang sangat diinginkan oleh semua pihak, baik oleh pihak yang memberikan pelayanan maupun pihak yang menerima pelayanan". Menurut Fathoni (2006) mengemukakan bahwa, "Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kese diaan seseorang menaati semua peraturan pe rusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat, diperlukan aparatur yang disiplin dalam mengembangkan tugasnya, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaran dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada tanggal 6 Januari 2024 pukul 08.20 beberapa karyawan masih ada yang belum berada di Kantor Kecamatan Mlonggo. Berdasarkan aturan yang ditetapkan pemerintah kabupaten Jepara seharusnya pegawai sudah berada di kantor pada pukul 08.00 WIB, dari keseluruhan Pegawai Kantor Kecamatan Mlonggo hanya ada beberapa pegawai yang datang tepat waktu dan sudah berada di kantor kecamatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pegawai kantor Kecamatan Mlonggo telah

menerapkan disiplin kerja yang baik. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukanlah perkara yang mudah untuk dilaksanakan, hal ini dikarenakan banyak permasalahan dan juga hambatan yang harus dihadapi oleh setiap individu maupun instansi terkait.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana penelitian ini menitikberatkan kepada analisis numerik atau bilangan yang diolah dengan metode statistik. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang berakar pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti atau menginvestigasi suatu populasi dan sampel tertentu.

Desain dalam penelitian ini menggunakan desain kausalitas. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk meneliti adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Menurut Sanusi, (2017) desain penelitian kausalitas merupakan hubungan sebab akibat yang dapat diprediksi peneliti, agar peneliti dapat mencari faktor yang menjadi penyebab melalui data yang dikumpulkan dan dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji empat variabel yang akan diketahui sebab-akibatnya, yaitu pengaruh kompetensi pegawai ( $X_1$ ), fasilitas kantor ( $X_2$ ), dan disiplin kerja ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Mlonggo yang telah menerima pelayanan di kantor Kecamatan Mlonggo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 116 responden yang dihitung menggunakan rumus iterasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling incidental. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner). Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Hasil analisis deskriptif diperoleh yaitu variable kompetensi pegawai sebesar 69% dengan kriteria baik, variable fasilitas kantor sebesar 68% dengan kriteria baik, dan variable disiplin kerja sebesar 67% dengan kriteria cukup baik.

Metode analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) apakah masing masing variabel tersebut memiliki hubungan positif atau negatif. Adapun hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini tersaji dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.247	2.881		5.985	.000
	Kompetensi Pegawai	.200	.055	.302	3.607	.000
	Fasilitas Kantor	.353	.079	.369	4.460	.000
	Disiplin Kerja	.264	.081	.236	3.260	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
 Sumber: Data diolah (2024)

Hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan yaitu  $Y = 17,247 + 0,200 X_1 + 0,353 X_2 + 0,264 X_3 + e$ . Konstanta sebesar 17,247 artinya jika variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ), fasilitas kerja ( $X_2$ ), dan disiplin kerja ( $X_3$ ) nilainya tetap maka diperoleh nilai kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar 17,247. Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,200 artinya jika variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) mengalami peningkatan sebesar satu *point* sedangkan variabel fasilitas kantor ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ) adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,200. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan, semakin tinggi kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan semakin meningkat.

Koefisien regresi variabel fasilitas kantor ( $X_2$ ) sebesar 0,353 artinya jika variabel fasilitas kantor ( $X_2$ ) mengalami peningkatan sebesar satu *point* sedangkan variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,353. Koefisien regresi bernilai positif antara fasilitas kantor dengan kualitas pelayanan, yang artinya dapat disimpulkan semakin lengkap fasilitas kantor maka kualitas pelayanan semakin baik.

Koefisien regresi variabel disiplin kerja ( $X_3$ ) sebesar 0,264 artinya jika variabel disiplin kerja ( $X_3$ ) mengalami peningkatan sebesar satu *point* sedangkan variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan fasilitas kantor ( $X_2$ ) adalah konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,264. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan, sehingga semakin baik disiplin kerja pegawai maka kualitas pelayanan semakin meningkat. Uji F dengan cara membandingkan antara nilai signifikan hitung dengan signifikan  $\alpha = 5\%$ . Hasil uji simultan dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638.821	3	212.940	51.991	.000 <sup>b</sup>
	Residual	458.722	112	4.096		
	Total	1097.543	115			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
 b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Fasilitas Kantor, Kompetensi Pegawai

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil uji F pada tabel 2, menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Artinya terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

Uji parsial menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel kompetensi pegawai (X1), fasilitas kantor (X2), dan disiplin kerja (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) di kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Uji dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	17.247	2.881	.302	5.985
	Kompetensi Pegawai	.200	.055		
	Fasilitas Kantor	.353	.079	.369	4.460
	Disiplin Kerja	.264	.081	.236	3.260
					.000

Sumber: Data diolah (2024)

Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tabel *Coefficients* menunjukkan nilai t hitung = 3,607 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti H0 ditolak, yang berarti menerima pernyataan, kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh fasilitas kantor berdasarkan tabel *Coefficients* menunjukkan nilai t hitung = 4,460 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti H0 ditolak, yang berarti menerima pernyataan, fasilitas kantor secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh disiplin kerja berdasarkan tabel *Coefficients* menunjukkan nilai t hitung = 3,260 dengan taraf signifikansi 0,001 < 0,05. Hal ini berarti H0 ditolak, yang berarti menerima pernyataan, disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. Koefisien Determinasi (R2)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.571	2.02379
a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Fasilitas Kantor, Kompetensi Pegawai				

Sumber: Data diolah (2024)

Besarnya pengaruh antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara secara simultan dapat diketahui dari Adjusted R Square. Berdasarkan perhitungan pada tabel 4 diatas diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,571 yang artinya kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 57,1% dan sisanya sebesar 42,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang di luar model regresi dalam penelitian ini.

Besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial diketahui melalui koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). Nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		<b>Correlations</b>		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	Kompetensi Pegawai	.659	.323	.220
	Fasilitas Kantor	.678	.388	.272
	Disiplin Kerja	.561	.294	.199
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber : Data diolah (2024)

Hasil analisis pada tabel diatas besarnya sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar  $(0,323)^2 \times 100\% = 10,43\%$ . Temuan penelitian ini menunjukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. ketika pegawai mempunyai komptensi yang tinggi sesuai bidangnya maka akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Temuan ini mendukung temuan Ratnasari dkk (2022) bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar  $(0,388)^2 \times 100\% = 15,54\%$ . Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya ketika pegawai dan masyarakat diberikan fasilitas yang memadai maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan. Temuan ini mendukung temuan Inzaghi dan Rosy (2022) bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Sumbangan atau kontribusi yang diberikan variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar  $(0,294)^2 \times 100\% = 8,64\%$ . Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya ketika pegawain kecamatan menjalankan atribut disiplin seperti

datang tepat waktu dan sebagainya, maka akan meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini mendukung temuan Itang (2015) bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ), variabel fasilitas kantor mempunyai kontribusi paling besar dalam mempengaruhi variabel kualitas pelayanan dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.

## Pembahasan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja di Kantor Kecamatan Mlonggo berada pada kategori baik, meskipun disiplin kerja hanya mencapai kategori cukup baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketiga aspek tersebut telah berjalan sesuai dengan ekspektasi organisasi dalam mendukung kualitas pelayanan, namun perlu penguatan khusus pada aspek kedisiplinan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Suharto (2021) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang memadai menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, namun kedisiplinan sering kali menjadi titik lemah dalam organisasi sektor publik.

Melalui analisis regresi berganda diperoleh bahwa semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas kantor memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya dengan koefisien regresi sebesar 0,353, diikuti oleh disiplin kerja dan kompetensi pegawai. Hasil ini menguatkan temuan Inzaghi dan Rosy (2022) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas yang lengkap dan nyaman akan mendorong proses pelayanan publik menjadi lebih cepat, akurat, dan ramah terhadap masyarakat. Dukungan fasilitas kerja terbukti memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kenyamanan pelayanan.

Secara parsial, masing-masing variabel yaitu kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini memperkuat temuan Ratnasari dkk. (2022) yang mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai, terutama yang berkaitan dengan keterampilan teknis, pengetahuan administratif, dan kemampuan interpersonal, sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Demikian pula, Itang (2015) menegaskan bahwa disiplin kerja berkontribusi langsung terhadap kecepatan dan ketepatan layanan, karena disiplin akan mendorong pegawai untuk bertindak sesuai prosedur dan tepat waktu.

Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,571 menunjukkan bahwa ketiga variabel menjelaskan sekitar 57,1% variabilitas dalam kualitas pelayanan, dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Hal ini membuka ruang bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi faktor lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, sistem pengawasan, atau teknologi informasi. Yuliana dan Prabowo (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa selain kompetensi dan sarana kerja, faktor kepemimpinan transformasional dan keterlibatan publik juga memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan birokrasi publik.

Hasil perhitungan koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa kontribusi terbesar berasal dari fasilitas kantor sebesar 15,54%, diikuti kompetensi pegawai sebesar 10,43%, dan disiplin kerja sebesar 8,64%. Ini memperjelas bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mlonggo dapat lebih

efektif jika dimulai dari penyediaan fasilitas yang optimal, kemudian diikuti oleh pengembangan kompetensi dan peningkatan kedisiplinan. Penelitian ini mengkonfirmasi dan melengkapi temuan-temuan terdahulu seperti oleh Ratnasari dkk. (2022), Inzaghi dan Rosy (2022), serta Itang (2015), bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah hasil dari integrasi antara manusia (kompetensi dan disiplin) dan sistem pendukung (fasilitas kantor).

## KESIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara, dengan kontribusi total sebesar 57,1%. Secara spesifik, kompetensi pegawai memberikan kontribusi sebesar 10,43%, fasilitas kantor sebesar 15,54%, dan disiplin kerja sebesar 8,64%. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi pegawai, penyediaan fasilitas kantor yang memadai, serta penerapan disiplin kerja yang baik untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Upaya untuk memperbaiki ketiga aspek tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, A. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (9th ed)*. Semarang: Undip.
- Hardiansyah. (2011). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Gava Media.
- Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan, 16(4), 1294–1306. <https://doi.org/10.1234/jiap.v9i2.2022>
- Itang, M. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintah. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 7(1), 45–52.
- Moenir. (1983). *Tata Laksana Manajemen Perkantoran dan Penerapannya*. Jakarta:Pradanya Paramita.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratnasari, D., Nugroho, R., & Lestari, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 33–41. <https://doi.org/10.5678/jakp.v12i1.2022>
- Ratnasari, Y., Suryani, N., & Saeroji, A. (2022). Pengaruh Disiplin Pegawai, Fasilitas Kerja, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and*

- Safitri, D. N., & 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
- Sudarmanto, S. (2014). Tentang Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2th ed)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, T. (2021). Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(3), 77–85.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Kencana
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management - Mewujudkan Layanan Prima (3th ed)*. Yogyakarta: Andi.
- Yuliana, R., & Prabowo, H. (2020). Peran Kepemimpinan dan Partisipasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Pelayanan Publik*, 8(2), 88–97. <https://doi.org/10.4321/jppp.v8i2.2020>
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.

