

Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur

Rizky Nur Cahyadi^{1*}, Mursidah Nurfadillah², Fenty Fauziah²

^{1,2,3} Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

Email : 211102431398@umkt.ac.id^{1}, mn874@umkt.ac.id², ff230@umkt.ac.id³*

Alamat: Jl. Ir. H. Juanda No.15, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur
Korespondensi penulis: 211102431398@umkt.ac.id

Abstract. This study aims to analyze the influence of employee competence and work facilities on service quality within the Social Affairs Office of East Kalimantan Province. A quantitative research approach was employed, using questionnaires distributed to all 50 employees as the total population. Data were analyzed using multiple linear regression along with classical assumption tests to ensure the validity of the model. The results show that both employee competence and work facilities have a positive and significant effect on service quality, both partially and simultaneously. The coefficient of determination (R^2) is 0.452, indicating that 45.2% of the variation in service quality can be explained by these two independent variables. Notably, work facilities exert a stronger influence ($\beta = 0.285$) compared to employee competence ($\beta = 0.164$). These findings highlight the importance of balancing employee competence development and the improvement of work facilities to ensure more effective, efficient, and responsive public service delivery.

Keywords: Employee competence, work facilities, service quality, public service.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada seluruh populasi, yaitu 50 pegawai. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda serta uji asumsi klasik untuk memastikan validitas model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,452 menunjukkan bahwa 45,2% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Secara khusus, fasilitas kerja memiliki pengaruh yang lebih besar ($\beta = 0,285$) dibandingkan kompetensi pegawai ($\beta = 0,164$). Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi pegawai dan peningkatan kualitas fasilitas kerja secara berimbang untuk menciptakan pelayanan sosial yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Kompetensi pegawai, fasilitas kerja, kualitas pelayanan, pelayanan publik.

1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh seluruh organisasi pemerintahan nasional dan daerah. Pelayanan publik merupakan bentuk wujud dari fungsi aparatur negara dalam memberikan kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan barang dan jasa publik (Mabruri & Paisal, 2023). Sektor publik harus menggunakan konsep tata kelola yang baik untuk meningkatkan kepercayaan publik dan memberikan layanan. Kemampuan lembaga pemerintah untuk menjalankan tugasnya dengan sukses sangat ditentukan oleh kualitas layanannya.

Banyak elemen, seperti fasilitas kerja yang ditawarkan dan kompetensi karyawan, dapat memengaruhi kualitas layanan ini. Kapasitas suatu layanan untuk memenuhi atau bahkan

melampaui standar masyarakat disebut sebagai kualitas layanan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan (Mirawati et al., 2024). Derajat kepuasan yang dirasakan konsumen jasa terhadap jasa yang ditawarkan instansi pemerintahan dikenal dengan istilah mutu jasa. Kualitas layanan dianggap baik jika memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah dapat menimbulkan keluhan dan citra negatif terhadap instansi pemerintah (Altonie et al., 2022).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu instansi, khususnya dalam konteks pelayanan publik (Hendrajaya et al., 2022). Efektifitas pegawai dalam menjalankan tugas menjadi faktor penting, dimana kemampuan untuk memberikan layanan secara efisien dan sesuai prosedur sangat berpengaruh. Di antara mereka, kemampuan kerja pekerja cenderung memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat, sehingga menghasilkan layanan yang lebih berkualitas. Kualitas pelayanan yang baik juga berasal dari fasilitas kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas pegawai (Inzaghi & Rosy, 2022). Tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan menciptakan citra positif bagi pelayanan publik yang disediakan (Utina et al., 2024).

Kompetensi kerja merupakan komponen perilaku dari kompetensi atau kualitas seorang pemimpin atau karyawan, seperti kemampuan, pengetahuan, dan perilaku yang sangat baik. Menurut penelitian oleh Sugiono & Fakhri (2021), menyatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi secara positif oleh kompetensi kerja. Karyawan dengan kompetensi tinggi yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang kuat mampu melakukan tugas dengan cepat dan efektif. Ketika pekerja kompeten, mereka dapat memenuhi persyaratan masyarakat, memberikan layanan berkualitas tinggi, dan membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Kompetensi kerja merupakan karakteristik dasar yang secara langsung mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan (Sutarmo et al., 2024). Pengembangan kompetensi kerja melalui pendidikan dan pelatihan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di organisasi. Kompetensi menjadi elemen penting dalam organisasi karena menjadi dasar individu untuk memenuhi standar kerja yang ditetapkan (Dieva & Swasti, 2024).

Pekerja dengan kemampuan kerja yang kuat sering kali mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas lebih cepat. Kompetensi kerja dapat berpengaruh pada perusahaan secara keseluruhan. Ketika karyawan memiliki kompetensi yang memadai, mereka tidak hanya

meningkatkan kualitas hasil kerja, tetapi dapat juga membantu perusahaan untuk bersaing secara global (Dieva & Swasti, 2024). Kompetensi kerja mencakup berbagai aspek, termasuk keterampilan praktis yang memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, pengetahuan yang mendalam tentang prosedur dan teknik yang relevan, serta sikap yang mencerminkan dedikasi dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Selain itu, kompetensi kerja juga mencakup kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada di lingkungan kerja. Dengan memiliki kompetensi yang baik, karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja individu mereka dan, pada gilirannya, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (Maidiyanto et al., 2021).

Selain kompetensi kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kerja. Menurut penelitian Utami (2024), fasilitas kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dan memadainya fasilitas kerja yang dimiliki, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Fasilitas kerja adalah alat dan infrastruktur yang disediakan organisasi untuk membantu karyawannya melakukan pekerjaan mereka. Fasilitas yang memadai dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, sehingga menciptakan pengalaman yang baik bagi masyarakat yang dilayani (Bawuah et al., 2024).

Fasilitas kerja sebagai segala sesuatu yang dapat mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan aktivitas di tempat kerja. Hal ini mencakup infrastruktur fisik seperti ruang kantor, peralatan, dan perlengkapan yang diperlukan untuk memberikan layanan publik secara efektif. Agar karyawan dapat meningkatkan mutu layanan yang mereka berikan kepada masyarakat, fasilitas kerja sangat penting dalam menyediakan tempat kerja yang nyaman dan sesuai (Sriyanti et al., 2022).

Fasilitas kerja adalah layanan apa pun yang disediakan organisasi untuk membantu karyawan bekerja, seperti semua peralatan dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan kewajiban karyawan dengan baik. Komputer, meja, kursi, gedung kantor, dan fasilitas tambahan lainnya seperti mobil dinas semuanya dapat dianggap sebagai fasilitas kerja (Pangadilan & Alfian, 2023). Fasilitas kerja yang memadai mampu meningkatkan motivasi dan efisiensi pegawai, sehingga secara keseluruhan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja yang baik.

Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur bertanggung jawab untuk menangani bencana sosial, termasuk pengungsi akibat bencana alam atau perselisihan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, pemerintah daerah berkewajiban

memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat yang terdampak bencana sosial dan bencana alam. Hal ini menunjukkan bahwa dinas sosial berperan proaktif dalam memastikan masyarakat terdampak bencana menerima bantuan yang cukup dan terarah. Penentu utama keberhasilan program Dinas Sosial dalam memenuhi kewajibannya adalah kualitas sumber daya manusianya. Kompetensi kerja pegawai menjadi elemen penting dalam memastikan implementasi program kesejahteraan sosial berjalan dengan optimal.

Ada beberapa hal yang perlu dicermati, berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal peneliti di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Meskipun budaya kerja di Dinas Sosial sudah baik dan sebagian besar pegawai taat peraturan, masih terdapat beberapa pegawai yang tidak sepenuhnya mematuhi aturan, seperti dalam hal apel dan jam kerja yang fleksibel. Hal ini berpotensi menurunkan kedisiplinan serta menciptakan ketidakadilan dalam pelaksanaan peraturan. Selain itu, meskipun kompetensi pegawai secara umum cukup baik, terdapat perbedaan kemampuan antara pegawai senior dan junior yang disebabkan oleh tingkat pengalaman dan keterampilan teknis. Perbedaan ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan tugas serta kurangnya pengoptimalan potensi pegawai junior di lapangan. Di sisi lain, sistem komunikasi antar staf juga masih kurang harmonis; terdapat kesenjangan dalam distribusi pekerjaan dan koordinasi, yang dapat menghambat optimalisasi pekerjaan dan menyebabkan tumpang tindih. Walaupun komunikasi antar pimpinan berjalan baik, masalah ini tetap menjadi tantangan. Selanjutnya, meskipun tidak ada masalah besar terkait gaji dan pembayaran tepat waktu, beberapa pegawai mungkin merasa kurang puas dengan faktor lain yang belum teridentifikasi, seperti insentif dan kesejahteraan yang dapat mempengaruhi motivasi kerja. Terakhir, meskipun sarana dan prasarana sudah memadai, beberapa perangkat, seperti komputer, sudah usang dan perlu diperbarui, yang dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja. Secara keseluruhan, meskipun Dinas Sosial memiliki budaya kerja dan fasilitas yang baik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mendukung kualitas layanan yang lebih efektif.

Menurut penelitian Sugiono & Fakhri (2021), kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif oleh kompetensi kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian Sriyanti dkk. (2022) yang menemukan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik pendekatan kuantitatif dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Menurut penelitian Utami (2024), fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Menurut penelitian Mabruri & Halim (2023), fasilitas kerja berpengaruh positif dan cukup besar terhadap kualitas pelayanan, dibuktikan dengan angka sebesar 46,9% yang diperoleh dengan menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah serta fenomena di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jalan Basuki Rahmat, Nomor 76, Kecamatan Kota Samarinda, Kelurahan Sungai Pinang Luar, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

Jenis Penelitian

Gaya penelitian yang digunakan dalam studi ini dikenal sebagai pendekatan kuantitatif, yang menekankan pada penggunaan data statistik atau numerik untuk mengukur tujuan fenomena yang diteliti. Tujuan dari teknik penelitian kuantitatif adalah meneliti hubungan antara variabel dalam populasi atau sampel yang telah diidentifikasi secara sistematis. Metode ini menggunakan alat penelitian, seperti kuesioner dan wawancara, untuk mengumpulkan data guna memberikan informasi kuantitatif yang dapat diolah dan diperiksa secara statistik. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan sehingga temuannya dapat diukur secara empiris dan objektif (Sugiyono, 2021).

Populasi dan Penentuan Sampel

1) Populasi

(Sugiyono, 2021) menyatakan bahwa populasi adalah kategori generalisasi yang terdiri dari item atau orang dengan atribut dan sifat tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini berjumlah 50 orang pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Data demografi pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Data Daftar Pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur

| No | Jabatan | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1 | Pekerja Sosial Ahli Muda | 1 |
| 2 | Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan | 1 |
| 3 | Analisis Pelayanan Sosial | 1 |
| 4 | Pengelola Kepegawaian | 1 |
| 5 | Analisis Bencana | 1 |
| 6 | Pengadministrasi Umum | 1 |
| 7 | Pekerja Sosial Ahli Pertama | 1 |
| 8 | Analisis Rencana Program dan Kegiatan | 1 |
| 9 | Pengelola Data Aplikasi | 1 |

| | | |
|----|--|----|
| 10 | Pengemudi | 1 |
| 11 | Pranata Taman | 1 |
| 12 | Pengelola Layanan Kehumasan | 1 |
| 13 | Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda | 2 |
| 14 | Analis Rehabilitasi Masalah Sosial | 2 |
| 15 | Pengadministrasi Persuratan | 2 |
| 16 | Petugas Keamanan | 2 |
| 17 | Pekerja sosial terampil | 2 |
| 18 | Penyuluh Sosial Ahli Muda | 5 |
| 19 | Penata Laporan Keuangan | 5 |
| 20 | Pengelola Data | 4 |
| 21 | Pengadministrasi Umum | 14 |
| | Jumlah | 50 |

2) Sampel

Sampel merupakan sebagian dari ukuran dan atribut populasi (Sugiyono, 2021). Tujuan pemilihan sampel adalah untuk menemukan data yang secara luas dan tepat mencerminkan populasi. Setiap anggota populasi merupakan sampel untuk penelitian ini berkat pendekatan sensus, yang terkadang disebut sebagai pengambilan sampel jenuh. Pengambilan sampel jenuh merupakan pendekatan pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi diperlakukan sebagai sampel (Sugiyono, 2021). Untuk meneliti seluruh populasi tanpa harus mengambil sampel, metode ini digunakan apabila populasinya kecil, yaitu kurang dari 100 orang. Sebanyak 50 pekerja dari Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur menjadi sampel penelitian.

Sumber Data

1) Data Primer

(Creswell, n.d.), Informasi yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya, bukan menggunakan data yang dikumpulkan sebelumnya, disebut sebagai data primer. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan individu yang relevan, yaitu di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, dan penyebaran kuesioner.

2) Data Sekunder

(Creswell, n.d.), Informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti basis data terbuka, temuan survei sebelumnya, atau publikasi ilmiah, disebut sebagai data sekunder. Profil instansi terkait, publikasi ilmiah serta jurnal yang relevan dengan topik penelitian sebagai literatur, serta data yang sebelumnya dapat diakses di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur menjadi sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu konsep untuk menjelaskan secara lebih aktual dan rinci mengenai pengertian dari variabel-variabel dalam lingkup objek penelitian/objek yang akan diteliti. Pengukuran ini berguna untuk menguraikan secara rinci bagaimana suatu variabel nantinya akan diukur dalam sebuah penelitian tertentu. Baik variabel independen maupun dependen digunakan dalam penelitian ini. Sementara variabel independen memiliki dampak pada variabel lain, variabel dependen adalah variabel yang akan dipengaruhi oleh faktor lain. Definisi operasional dan ukuran yang digunakan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

| No. | Variabel | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|-----|-------------------------|--|---|---------------------|
| 1 | Kompetensi Pegawai (X1) | Kompetensi pegawai merupakan kombinasi keterampilan pengetahuan dan perilaku yang digunakan | 1. Motif 2. Karakter 3. Konsep diri 4. pengetahuan 5. Keterampilan Oleh spencer (dalam (Yulianti & Annisa, 2024) | Skala Likert |
| 2 | Fasilitas Kerja (X2) | Fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang dipakai, digunakan, dinikmati dan ditempati oleh pegawai yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya ataupun untuk kelancaran pekerjaannya | 1. Sesuai dengan kebutuhan 2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja 3. Mudah dalam penggunaan 4. Mempercepat proses kerja 5. Penempatan ditata dengan benar (Yandi & Trimerani, 2023) | Skala Likert |
| 3 | Kualitas Pelayanan (Y) | Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. | 1. <i>Tangible</i> (Fakta Langsung) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Kemampuan Tanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Tanggungan) 5. <i>Empathy</i> (Empati) Jeany & Siagian, (2020) | Skala Likert |

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting untuk keberhasilan setiap proyek penelitian. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian merupakan pertimbangan penting, dan prosedur yang tepat yang digunakan untuk mengumpulkan data merupakan pertimbangan penting untuk kualitas pengumpulan data (Sugiyono, 2023). Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, kuesioner dan wawancara digunakan.

1) Wawancara

Dalam penelitian, wawancara merupakan tahap awal dalam pengumpulan data. Untuk lebih memahami dan mengidentifikasi isu-isu yang berkaitan dengan topik penelitian, tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi yang lebih komprehensif dan terperinci tentang subjek yang akan diteliti.

Untuk melakukan wawancara dalam penelitian ini, sejumlah staf Dinas Sosial Kalimantan Timur dimintai pertanyaan langsung mengenai kinerja mereka terkait dengan fasilitas kerja dan kompetensi. Wawancara yang digunakan dalam hal ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara bebas yang tidak sepenuhnya mengikuti kriteria wawancara yang telah disusun secara metodis dalam pengumpulan data. Masalah yang akan ditanyakan hanya diuraikan dalam aturan wawancara (Sugiyono, 2023).

2) Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana partisipan diberikan serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk diisi (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, perangkat lunak survei, yaitu Google Forms, yang dapat diakses melalui perangkat elektronik, digunakan untuk mendistribusikan survei daring. Kuesioner tersebut memuat sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi kerja dan fasilitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Jawaban dari responden terhadap setiap item dalam kuesioner diukur menggunakan skala *Likert*.

Tabel 2. Skor Skala Likert

| Skor | Penilaian |
|-------------|----------------------------|
| 4 | Sangat Setuju |
| 3 | Setuju |
| 2 | Tidak Setuju |
| 1 | Sangat Tidak Setuju |

Teknik Analisis Data

Tujuan dari analisis data adalah untuk menggabungkan dan mengoreksi data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

1) Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas merupakan prosedur untuk menentukan apakah instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, menurut Sugiyono (2023). Jika data yang dihasilkan oleh instrumen secara akurat menggambarkan realitas atau kondisi yang dipantau, maka instrumen tersebut dianggap valid. Menurut Sugiyono, ada tiga kategori utama validitas: validitas kriteria, validitas konstruk, dan validitas isi. Persyaratan validitas dipenuhi dengan membandingkan hasil instrumen dengan standar eksternal yang relevan; validitas konsep diuji menggunakan komponen analitis; dan validitas diukur menggunakan pendapat ahli. Dengan menerapkan metode Pearson Product Moment untuk menentukan hubungan antara skor setiap item dan skor keseluruhan, validitas dalam penelitian kuantitatif juga dapat diperiksa. Item dianggap valid jika nilai korelasi melebihi nilai krusial dalam tabel r.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menentukan seberapa baik instrumen kuesioner penelitian dapat memberikan data yang konsisten, akurat, dan tepat dalam berbagai situasi pengukuran, pengujian reliabilitas dilakukan. Pernyataan item yang sebelumnya telah ditetapkan valid dalam kuesioner tersebut dikenakan pengujian reliabilitas. Menurut (Saleng, 2021), Bila nilai Cronbach Alpha suatu instrumen adalah 0,6 atau lebih tinggi, maka instrumen tersebut dapat dianggap dependen.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik statistik untuk menentukan berapa banyak dua atau lebih variabel bebas (bebas) yang memengaruhi satu variabel terikat (terikat) adalah analisis regresi linier berganda. Karena terdapat dua faktor bebas dalam penelitian ini kompetensi kerja dan fasilitas kerja dan satu variabel terikat kualitas layanan karyawan pendekatan ini digunakan.

Menurut (Sari, D. M., & Lestari, 2021), Untuk memastikan besarnya kontribusi masing-masing variabel independen, analisis regresi linier berganda digunakan untuk memastikan dampak dari dua atau lebih faktor independen terhadap variabel dependen. Berikut ini

adalah rumus umum untuk regresi linier berganda:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel X_1 (Kompetensi Kerja)

β_2 = Koefisien regresi variabel X_2 (Fasilitas Kerja)

X_1 = Kompetensi kerja

X_2 = Fasilitas kerja

ϵ = Error (residual)

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian normalitas adalah untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti menggunakan plot probabilitas normal SPSS. Uji normalitas lolos jika data terdistribusi dan mengikuti arah yang sama dengan garis diagonal. Menurut Setiawati (2021), asumsi normalitas dilakukan oleh model regresi jika dan hanya jika hipotesis ini benar.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memainkan peran penting dalam model regresi linier berganda karena membantu menilai adanya korelasi yang signifikan antar variabel independen. Gangguan pada hubungan antara variabel independen dan dependen dapat dihasilkan dari uji korelasi. Penggunaan nilai toleransi dan VIF memungkinkan untuk pengujian multikolinearitas. Untuk memastikan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas, sering diyakini bahwa nilai VIF tidak boleh lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak boleh lebih rendah dari 0,10 (Setiawati, 2021).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas akan menentukan apakah model regresi menunjukkan perubahan residual yang tidak sama. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan diagram sebar dan kriteria bahwa titik data tersebar di atas dan di bawah. Nilai p lebih dari 0,05 menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas; jika kurang dari atau sama dengan 0,05, berarti ada masalah heteroskedastisitas (Indri & Putra, 2022).

4. Uji Autokorelasi

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk menentukan apakah residual dalam model regresi saling terkait, khususnya apakah residual dalam satu pengamatan

tercakup oleh residual dalam pengamatan sebelumnya. Hal ini penting karena residual dalam model regresi yang layak harus independen, tidak dibekukan. Uji Durbin-Watson (DW) adalah teknik yang sering digunakan; hasil DW yang mendekati 2 menunjukkan tidak ada autokorelasi, sedangkan nilai yang mendekati 0 atau 4 menunjukkan autokorelasi positif atau negatif. Deteksi autokorelasi penting agar hasil estimasi model regresi tidak bias dan efisien (Ghozali, 2021).

Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial yang umum dapat dianggap sebagai cara untuk menguji hipotesis secara individual. Menemukan nilai signifikansi setiap variabel independen terhadap variabel dependen adalah tujuan dari uji parsial, yang merupakan jenis pengujian koefisien regresi parsial (Sahir, 2021). Berikut kriteria untuk menerima atau menolak suatu hipotesis berdasarkan Uji Parsial:

H_0 = Jika t hitung $\leq t$ tabel atau signifikansi $> 0,05$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel terikat terhadap variabel bebas atau dengan kata lain H_0 diterima dan H_a ditolak karena hipotesis tidak terbukti. Artinya secara parsial variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat.

H_a = Jika t hitung $> t$ tabel atau signifikansi $< 0,05$, maka artinya terdapat pengaruh antara variabel terikat terhadap variabel bebas atau dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

2) Uji Simultan (Uji f)

Salah satu cara untuk memikirkan pengujian simultan adalah sebagai cara untuk menguji hipotesis secara individual atau kolektif. Salah satu metode pengujian untuk memastikan apakah faktor-faktor independen secara bersamaan memengaruhi variabel dependen adalah uji simultan (Sahir, 2021). Menurut Uji Simultan, hipotesis dapat diterima atau ditolak tergantung pada kriteria berikut:

H_0 = Jika F hitung $< F$ tabel atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Artinya variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

H_a = Jika F hitung $> F$ tabel atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_a akan diterima. Artinya variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

3) Uji Determinasi (R^2)

Tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi. Prinsip pengukuran merupakan dasar koefisien ini. Koefisien determinasi model regresi semakin mendekati nol, yang menunjukkan

bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin menurun (Sahir, 2021). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KP = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KP = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai Koefisien Korelasi

Jika nilai $R^2 = 1$ Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (X) secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Y) adalah 100%. Jika nilai R^2 mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya mewakili data yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

4) Uji Korelasi

Tingkat hubungan linear antara dua variabel adalah apa yang ingin diungkapkan oleh analisis korelasi. Analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dan independen, yang penting untuk dipahami karena korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional (Ghozali, 2021).

Koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan antara dua variabel dianggap linear jika relasinya bersifat linier. Namun, jika hubungan tersebut tidak bersifat linier, salah satu dari kedua variabel tersebut perlu mengalami transformasi. Selanjutnya, korelasi kanonikal menampilkan hubungan linier antara variate. Apabila variate saling terhubung secara non-linear, maka korelasi kanonikal tidak dapat menggambarkan hubungan tersebut (Sugiyono, 2023).

Tabel 3. Tabel Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 - 1,000 | Sangat kuat |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Salah satu organisasi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam perencanaan masalah pemerintahan sektor sosial adalah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Lembaga ini berada di bawah naungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan bertugas melaksanakan kebijakan serta program-program kesejahteraan sosial, baik yang bersifat preventif, rehabilitatif, maupun pemberdayaan. Beralamat di Jalan Basuki Rahmat No.

76, Samarinda, Dinas Sosial ini juga menjadi pelaksana kegiatan-kegiatan yang bersinergi dengan Kementerian Sosial RI, khususnya dalam menangani berbagai permasalahan sosial di tingkat provinsi.

Secara organisasi, Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dipimpin oleh seorang kepala dinas yang membawahi beberapa bidang, antara lain bidang pemberdayaan sosial, perlindungan dan jaminan sosial, serta rehabilitasi sosial. Tugas pokok dinas ini adalah menyusun kebijakan teknis, melaksanakan program, serta memantau dan menilai prakarsa kesejahteraan sosial. Sasaran utama dinas ini adalah meningkatkan ketahanan sosial masyarakat, kemandirian PMKS Lovers, dan standar layanan PSKS.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Sosial Kalimantan Timur menjalankan berbagai program strategis seperti rehabilitasi sosial bagi kelompok rentan, perlindungan sosial terhadap korban bencana, serta pemberdayaan sosial bagi masyarakat miskin dan marginal. Selain itu, dinas ini juga menjalin kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah dan organisasi sosial untuk mewujudkan efektivitas pelayanan sosial yang berkelanjutan. Melalui pendekatan yang kolaboratif dan berbasis data, Dinas Sosial berupaya menciptakan sistem pelayanan sosial yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap dinamika sosial di era pembangunan Ibu Kota Negara (IKN) yang baru.

Deskripsi Data

1) Data Responden

Dalam penelitian ini, kuesioner penelitian dibagikan kepada 50 pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas bagaimana situasi di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Hasil pembagian kuesioner kepada 50 pegawai dapat dilihat menurut jenis kelamin, usia, lama bekerja, serta tingkat Pendidikan.

a. Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

Tabel 5. Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 23 | 46% |
| 2 | Perempuan | 27 | 54% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Menurut tabel 5 di atas, dari 50 pegawai yang mengisi survei, 23 orang adalah laki-laki (atau 46% dari total) dan 27 orang adalah perempuan (atau 54%). Secara statistik, laki-laki lebih banyak jumlahnya dibandingkan perempuan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

b. Karakteristik Responden Terhadap Usia

Tabel 6. Karakteristik Responden Terhadap Usia

| No | Usia | Jumlah | Persentasi (%) |
|----|---------|--------|----------------|
| 1 | 20 - 25 | 4 | 8% |
| 2 | 26 - 30 | 9 | 18% |
| 3 | 31 - 35 | 8 | 16% |
| 4 | 36 - 40 | 9 | 18% |
| 5 | 41 - 45 | 10 | 20% |
| 6 | 46 - 50 | 7 | 14% |
| 7 | 51 - 55 | 3 | 6% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Menurut tabel 6 di atas, responden rentan usia antara 20-25 tahun sejumlah 4 (8%) responden, usia 26-30 tahun sejumlah 9 (18%) responden, usia 31-35 tahun sejumlah 8 (16%) responden, usia 36-40 tahun sejumlah 9 (18%) responden, usia 41-45 tahun sejumlah 10 (20%) responden, usia 46-50 tahun sejumlah 7 (14%) responden, usia 51-55 tahun sejumlah 3 (6%) responden. Berdasarkan hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sebagian besar usia pegawai 41-45 tahun.

c. Karakteristik Responden Terhadap Lama Bekerja

Tabel 7. Karakteristik Responden Terhadap Lama Bekerja

| No | Lama Bekerja | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
| 1 | 1 - 5 tahun | 13 | 26% |
| 2 | 6 - 10 tahun | 14 | 28% |
| 3 | 11 - 15 tahun | 13 | 26% |
| 4 | 16 - 20 tahun | 6 | 12% |
| 5 | 21 - 25 tahun | 3 | 6% |
| 6 | 26 - 35 tahun | 1 | 2% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Menurut data tabel 3.3 di atas, responden dengan lama bekerja 1-5 tahun sejumlah 13 (26%) responden, lama bekerja 6-10 tahun sejumlah 14 (28%) responden, lama bekerja 11-15 tahun sejumlah 13 (26%) responden, lama bekerja 16-20 tahun 6 (12%) responden, lama bekerja 21-25 tahun 3 (6%) responden, lama bekerja 26-35 tahun 1 (2%) responden. Berdasarkan hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa pegawai

Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sebagian besar lama bekerja pegawai 6-10 tahun.

d. Karakteristik Responden Terhadap Tingkat Pendidikan

Tabel 8. Karakteristik Responden Terhadap Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------|----------------|
| 1 | SMK | 1 | 2% |
| 2 | SMA | 5 | 10% |
| 3 | DIPLOMA | 2 | 4% |
| 4 | S1 | 41 | 82% |
| 5 | S2 | 1 | 2% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Menurut data tabel 8. di atas, responden dengan tingkat pendidikan SMK sebanyak 1 (1%) responden, tingkat pendidikan SMA sebanyak 5 (10%) responden, tingkat pendidikan DIPLOMA sebanyak 2 (4%) responden, tingkat pendidikan S1 sebanyak 41 (82%) responden, tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 (2%) responden. Berdasarkan hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sebagian besar tingkat pendidikan S1.

e. Karakteristik Responden Terhadap Jabatan

Tabel 9. Karakteristik Responden Terhadap Jabatan

| No | Bidang / Jabatan | Frekuensi | Persentase |
|----|--|-----------|------------|
| 1 | PPTK Bendahara | 1 | 2% |
| 2 | Pelaksana | 2 | 4% |
| 3 | Operator Pelayanan Operasional | 2 | 4% |
| 4 | Penata Layanan Operasional | 3 | 6% |
| 5 | Analisis Rencana Kegiatan dan Program | 1 | 2% |
| 6 | Staff | 9 | 18% |
| 7 | Pengelola Data | 2 | 4% |
| 8 | Pengadministrasi Evaluasi dan Laporan | 1 | 2% |
| 9 | Analisis Rehabilitas Masalah Sosial | 1 | 2% |
| 10 | Operator Pengelolaan Data | 1 | 2% |
| 11 | Kasub PP | 1 | 2% |
| 12 | Pengadministrasi Kepegawaian | 1 | 2% |
| 13 | Analisis Pelayanan Sosial | 1 | 2% |
| 14 | Pekerja Sosial | 1 | 2% |
| 15 | Pendamping | 1 | 2% |
| 16 | Kabid Pelayanan dan Rehabilitas Sosial | 1 | 2% |
| 17 | Penyuluhan Sosial | 1 | 2% |
| 18 | Pengadministrasi Keuangan | 4 | 8% |

| | | | |
|----|-----------------------------|----|-------------|
| 19 | Pengadministrasi Umum | 13 | 26% |
| 20 | Pranata Taman | 1 | 2% |
| 21 | Pengadministrasi Persuratan | 2 | 4% |
| | Total | 50 | 100% |

Sumber : data diolah Mei 2025

Berdasarkan tabel 9 diatas, menunjukan bahwa dari 50 partisipan dalam penelitian ini, 13 (atau 26% dari total) adalah pengadministrasi umum, sedangkan 1 (atau 2% dari total) bekerja sebagai PPTK Bendahara, Analisis Rencana Kegiatan dan Program, Pengadministrasi Evaluasi dan Laporan, Analisis Rehabilitas Masalah Sosial, Operator Pengelolaan Data, Kasub PP, Pengadministrasi Kepegawaian, Analisis Pelayananan Sosial, Pekerja Sosial, Pendamping, Kabid Pelayanan dan Rehabilitas Sosial, Penyuluhan Sosial, Pranata Taman.

Deskripsi Data Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dijabarkan terkait hasil yang didapatkan dari pernyataan responden pada setiap kuesioner yang diterapkan guna penilaian variabel, khususnya pada Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja secara keseluruhan kepada pegawai yang berada di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Kemudian untuk menghitung nilai rata-rata dan selanjutnya mengevaluasikannya sesuai dengan skala yang diberikan yakni :

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$\text{Rentang skala} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata berikut ditentukan dan akan digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 10. Rentang Skala

| Nilai rata-rata | Interpretasi |
|-----------------|----------------------|
| 1,00 - 1,75 | Sangat Rendah |
| 1,75 - 2,50 | Rendah |
| 2,51 - 3,25 | Tinggi |
| 3,26 - 4.00 | Sangat Tinggi |

Berikut hasil analisis deskripsi pengaruh kompetensi pegawai (X1), fasilitas kerja (X2), terhadap kualitas pelayanan (Y).

1) Kompetensi Pegawai (X1)

Sesuai dengan jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang disebar berkaitan dengan Kompetensi Pegawai (X1), Maka deskripsi dari variabel tersebut yaitu:

Tabel 11. Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai

Sumber : data diolah MEI 2025

Menurut data tabel 3.5 diatas, memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata-rata yakni 3,372 yang dapat diartikan bahwasanya responden memberikan nilai sangat tinggi dalam indikator motif yakni sebesar 3,44 dan memberikan nilai rendah terhadap indikator konsep diri dengan nilai rata-rata sebesar 3,28

2) Fasilitas Kerja (X2)

Sesuai dengan jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang disebar berkaitan dengan Kompetensi Pegawai (X2), Maka deskripsi dari variabel tersebut yaitu:

Tabel 12. Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja

| Indikator | | SS | S | TS | STS | Total | Rata-rata |
|-----------|-----------|----|----|----|-----|-------|-----------|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| X2.1 | Frekuensi | 21 | 25 | 4 | 0 | 50 | 3,34 |
| | Bobot | 84 | 75 | 8 | 0 | 167 | |
| X2.2 | Frekuensi | 20 | 27 | 3 | 0 | 50 | 3,34 |
| | Bobot | 80 | 81 | 6 | 0 | 167 | |
| X2.3 | Frekuensi | 16 | 32 | 2 | 0 | 50 | 3,28 |
| | Bobot | 64 | 96 | 4 | 0 | 164 | |
| X2.4 | Frekuensi | 16 | 30 | 4 | 0 | 50 | 3,24 |

| | | | | | | | |
|------|-----------|----|----|---|---|----------------------|--------------|
| | Bobot | 64 | 90 | 8 | 0 | 162 | |
| X2.5 | Frekuensi | 16 | 32 | 2 | 0 | 50 | 3,28 |
| | Bobot | 64 | 96 | 4 | 0 | 164 | |
| | | | | | | 1074 | 3,296 |
| | | | | | | sangat tinggi | |

Menurut data tabel 3.6 diatas, memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata-rata yakni 3,296 yang dapat diartikan bahwasanya responden memberikan nilai sangat tinggi dalam indikator sesuai dengan kebutuhan dan mampu mengoptimalkan hasil kerja yakni sebesar 3,34 dan memberikan nilai rendah terhadap indikator mempercepat proses kerja dengan nilai rata-rata sebesar 3,28.

3) Kualitas Pelayanan (Y)

Sesuai dengan jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang disebar berkaitan dengan Kualitas Pelayanan (Y), Maka deskripsi dari variabel tersebut yaitu:

Tabel 13. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

| Indikator | | SS | S | TS | STS | Total | Rata-rata |
|-----------|-----------|----|----|----|-----|----------------------|--------------|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| Y1 | Frekuensi | 23 | 26 | 1 | 0 | 50 | 3,44 |
| | Bobot | 92 | 78 | 2 | 0 | 172 | |
| Y2 | Frekuensi | 15 | 31 | 4 | 0 | 50 | 3,22 |
| | Bobot | 60 | 93 | 8 | 0 | 161 | |
| Y3 | Frekuensi | 15 | 33 | 1 | 1 | 50 | 3,24 |
| | Bobot | 60 | 99 | 2 | 1 | 162 | |
| Y4 | Frekuensi | 18 | 30 | 2 | 0 | 50 | 3,32 |
| | Bobot | 72 | 90 | 4 | 0 | 166 | |
| Y5 | Frekuensi | 21 | 25 | 4 | 0 | 50 | 3,34 |
| | Bobot | 84 | 75 | 8 | 0 | 167 | |
| | | | | | | 1078 | 3,312 |
| | | | | | | Sangat Tinggi | |

Menurut data tabel 3.7 diatas, memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata-rata yakni 3,312 yang dapat diartikan bahwasanya responden memberikan nilai sangat tinggi dalam indikator Tangible (fakta langsung) yakni sebesar 3,44 dan memberikan nilai rendah terhadap indikator Reliability (keandalan) dengan nilai rata-rata sebesar 3,22.

Hasil Analisis Data

1) Uji Validitas

a. Kompetensi Pegawai (X1)

Tabel 14. Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai (X1)

| No Pertanyaan | Rhitung | Rtabel | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|---------------|---------|--------|-----------------|------------|
| X1.1 | 0,696 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X1.2 | 0,897 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X1.3 | 0,793 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X1.4 | 0,853 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X1.5 | 0,921 | 0,278 | 0.000 | Valid |

Menurut data tabel 14 di atas, indikator-indikator dari variabel Kompetensi Pegawai (X1), yaitu X1.1 sampai X1.5 memiliki nilai Rhitung yang lebih besar dari Rtabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel ini valid.

b. Fasilitas Kerja (X2)

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Fasilitas Kerja (X2)

| No Pertanyaan | Rhitung | Rtabel | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|---------------|---------|--------|-----------------|------------|
| X2.1 | 0,701 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X2.2 | 0,708 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X2.3 | 0,791 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X2.4 | 0,749 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| X2.5 | 0,755 | 0,278 | 0.000 | Valid |

Menurut data tabel 15 di atas, indikator-indikator dari variabel Fasilitas Kerja (X2), yaitu X2.1 sampai X2.5 memiliki nilai Rhitung yang lebih besar dari Rtabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel ini valid.

c. Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

| No Pertanyaan | Rhitung | Rtabel | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|---------------|---------|--------|-----------------|------------|
| Y1 | 0,745 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| Y2 | 0,762 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| Y3 | 0,708 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| Y4 | 0,720 | 0,278 | 0.000 | Valid |
| Y5 | 0,718 | 0,278 | 0.000 | Valid |

Menurut data tabel 16 di atas, indikator-indikator dari variabel Kualitas Pelayanan (Y), yaitu Y1 sampai Y2 memiliki nilai Rhitung yang lebih besar dari Rtabel. Hal ini menunjukan bahwa semua indikator dalam variabel ini valid.

2) Uji Reliability

Tabel 17. Hasil Uji Reliability

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--------------------|------------------|-----------------|
| Kompetensi Pegawai | 0,885 | Reliabel |
| Fasilitas Kerja | 0,791 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0,780 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 17. di atas memperlihatkan Cronbach Alpha variabel kompetensi pegawai, fasilitas kerja, dan kualitas pelayanan memiliki nilai 0,885, 0,791, dan 0,780. Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa variabel di nyatakan realibel karena melebihi 0,60

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 18. Uji Normalitas

| Unstandardized Residual | | |
|--------------------------------|----------------|------------|
| N | | 50 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.22688281 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .094 |
| | Positive | .063 |
| | Negative | -.094 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .094 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 |

Berdasarkan tabel 18. di atas, menunjukkan uji normalitas apabila tingkat signifikansinya $> 5\%$ berarti kenormalan telah dinilai. Pengolahan data penelitian ini menghasilkan temuan berdistribusi normal dengan tingkat signifikansi total 0,200 atau $20\% > 5\%$.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 19. Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Kompetensi | 0,950 | 1.053 | Tidak terjadi Multikolinearitas |
| Fasilitas | 0,950 | 1.053 | Tidak terjadi Multikolinearitas |

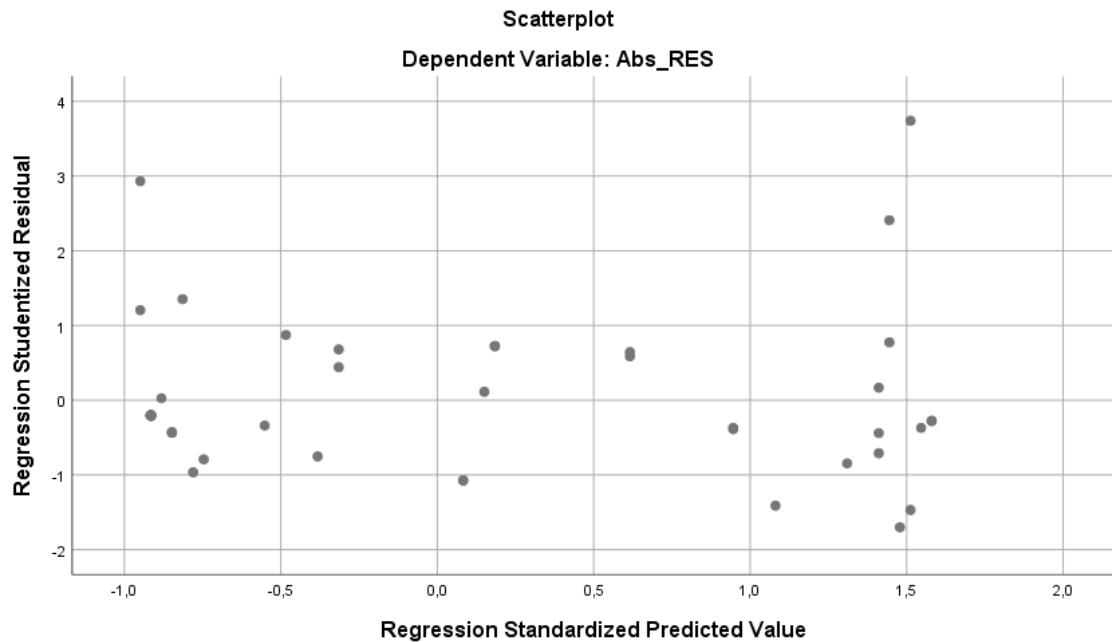
Menurut tabel 19. di atas, memperlihatkan nilai VIF < 10 dengan *tolerance* minimal 0,05 sehingga hasil analisis menunjukkan tidak ada multikolinearitas pada masing-masing variabel.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 20. Uji Heteroskedastisitas

| Variabel | Signifikan | Keterangan |
|------------|------------|------------|
| Kompetensi | 0,012 | Normal |
| Fasilitas | 0,849 | Normal |

Berdasarkan tabel 3.14 di atas menunjukkan sig kompetensi (X1) senilai $0.012 > 0,05$ serta fasilitas (X2) senilai $0.849 > 0.05$. Artinya tidak terdapat kecendereungan heteroskedastisitas.



Gambar 1. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Menurut gambar 3.2 diatas, Heteroskedastisitas tidak ada karena tidak ada pengaturan khusus di mana titik-titik tersebar di atas atau di bawah titik nol sumbu y.

4) Uji Autokorelasi

Tabel 21. Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | |
|----------------------------|---------------|
| Model | Durbin-Watson |
| 1 | 1.639 |

Menurut tabel 21. di atas menunjukkan nilai Durbin-Watson (DW) ialah 1,639. Dalam penelitian ini, jumlah variabel independen (K) adalah 2 dan jumlah sampel (N) adalah 50. Karena $(K:N) = (2:50)$ merupakan nilai Durbin-Watson, maka diketahui nilai d_L ialah 1,4625, nilai d_U yakni 1,6283, dan $4-d_U$ sejumlah 2,3717. Oleh karena itu, kesimpulannya nilai Durbin-Watson memenuhi kriteria $d_U < dw < 2,3717$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi yang digunakan.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 22. Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandarized Coefficients | |
|--------------|----------------------------|-------------------|
| | B | Std. Error |
| (Constant) | 9,088 | 2,899 |
| X1 | 0,164 | 0,140 |
| X2 | 0,285 | 0,138 |

Sumber : data diolah MEI 2025

Sesuai tabel 3.15 diatas, bisa diambil persamaan guna mengetahui pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 9,088 + 0,164X_1 + 0,285X_2$$

a) Kualitas Pelayanan (Y)

Bila tidak ada faktor lain yaitu variabel kompetensi pegawai (X1) dan variabel fasilitas kerja (X2) yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan, maka nilai α adalah 9,088. Variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tidak akan berubah bila tidak ada variabel bebas.

b) Kompetensi Pegawai (X1)

Dengan asumsi tidak ada faktor lain yang dipertimbangkan dalam penelitian ini, variabel Kompetensi Karyawan memiliki dampak positif terhadap Kualitas Layanan, sebagaimana ditunjukkan oleh b_1 sebesar 0,164. Ini berarti bahwa untuk setiap kenaikan satu unit pada variabel Kompetensi Karyawan, Kualitas Layanan akan terpengaruh sebesar 0,164.

c) Fasilitas Kerja (X2)

Mengingat faktor-faktor lain tidak disertakan dalam penelitian ini, variabel Fasilitas Kerja memiliki dampak positif terhadap Kualitas Layanan, sebagaimana ditunjukkan oleh b_2 sebesar 0,285. Ini berarti bahwa untuk setiap kenaikan satu unit pada variabel Fasilitas Kerja, Kualitas Layanan akan terpengaruh sebesar 0,285.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dipengaruhi secara positif oleh Fasilitas Kerja (X2) dan Kompetensi Karyawan (X1). Koefisien kompetensi karyawan sebesar 0,285, sedangkan koefisien fasilitas kerja sebesar 0,285. Hal ini menunjukkan bahwa Tempat Kerja memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kualitas Pelayanan dibandingkan Keterampilan Karyawan.

Uji Hipotesis

1) Uji T (parsial)

Tabel 23. Ringkasan Pengujian Hipotesis

| Variabel | T Hitung | T Tabel | Sig | Keterangan |
|----------|----------|---------|-------|-------------------|
| X1 | 5,451 | 2.011 | 0.000 | Signifikan |
| X2 | 3,798 | 2.011 | 0.000 | Signifikan |

Berdasarkan data tabel 23 diatas, dapat disimpulkan :

a. Pengaruh Kompetensi Pegawai

Nilai t estimasi sebesar $5,451 < t$ tabel 2,011 menunjukkan adanya pengaruh kompetensi staf terhadap kualitas pelayanan dan karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H1 dapat diterima. Artinya Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

b. Pengaruh Fasilitas Kerja

H2 diterima karena nilai t hitung sebesar $3,798 > t$ tabel 2,011 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh fasilitas kerja.

2) Uji F (simultan)

Tabel 24. Hasil Uji F (simultan)

| Model | F Hitung | F Tabel | Sig. |
|-------|----------|---------|--------------|
| 1 | 19,379 | 3,19 | 0,000 |

Menurut tabel 24. di atas, uji f (simultan) menghasilkan f hitung $19,379 > f$ tabel 3,19 pada rumus $df = n-k-1$ $p\ value 0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak berarti model regresi tepat (fit) untuk memprediksi pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja berpengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan.

3) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,672 | 0,452 | 0,429 | 1,596 |

Menurut Tabel 25. di atas, Koefisien determinasi (R Square) yang dihasilkan adalah sebesar 0,452 dengan taraf sedang, yang menunjukkan bahwa pengaruh gabungan antara fasilitas kerja (X2) dan kompetensi pegawai (X1) terhadap variabel Y adalah sebesar 45,2%. Sisanya sebesar 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4) Uji Korelasi

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, terdapat hubungan sebesar 0,672 antara faktor fasilitas kerja, kompetensi staf, dan kualitas layanan. Dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi yang cukup kuat antara kedua faktor tersebut. Hal ini menunjukkan kontribusi kualitas layanan sebesar 67,2%. Variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap sisanya sebesar 32,8%.

Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan ruang kerja terhadap standar pelayanan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

1) Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ini berarti bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Dinas Sosial Kalimantan Timur memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian rata-rata terhadap variabel ini sebesar 3,372, masuk dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa para pegawai secara umum dinilai sudah memiliki kompetensi kerja yang cukup baik. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek motif (3,44) yang menunjukkan bahwa pegawai memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam melayani masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pegawai di Dinas Sosial memiliki motivasi yang tinggi untuk melayani masyarakat dengan baik dan karakter pegawai tersebut mendukung tercapainya tujuan pelayanan sosial yang efektif. Namun, nilai terendah muncul pada indikator konsep diri (3,28) yang menunjukkan adanya ruang perbaikan pada dimensi persepsi diri terhadap peran dan kapasitas profesional. Meski demikian,

secara umum pegawai Dinas Sosial juga telah menunjukkan konsep diri yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan sosial.

Temuan ini selaras dengan teori kompetensi kerja oleh Spencer, yang menyatakan bahwa kompetensi mencakup kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai pribadi yang memengaruhi performa seseorang dalam suatu jabatan (Yulianti & Annisa, 2024). Ketika pegawai memiliki kompetensi yang memadai, mereka akan lebih mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan tanggap, akurat, dan penuh empati. Dalam hal ini, pegawai Dinas Sosial telah menunjukkan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan pelayanan sosial yang berkualitas serta keterampilan yang mendukung dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Penelitian Sugiono & Fakhri (2021) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa kompetensi pegawai memiliki korelasi kuat dengan kualitas pelayanan. Atmojo (2024) juga menegaskan bahwa kompetensi, bila didukung oleh motivasi dan lingkungan kerja yang baik, akan secara langsung meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, Sutarmo et al. (2024) dalam penelitiannya menyebut bahwa kompetensi merupakan prediktor utama dari keberhasilan pelayanan publik.

Dalam konteks Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, pegawai tidak hanya dituntut untuk memahami aspek teknis administratif, tetapi juga harus mampu memahami kondisi psikososial masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial. Maka dari itu, pengembangan kompetensi tidak boleh berhenti pada pelatihan teknis semata, melainkan perlu diperluas pada aspek empati sosial, komunikasi efektif, dan pengambilan keputusan berbasis data.

2) Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain kompetensi, fasilitas kerja juga memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas layanan. Nilai rata-rata variabel ini adalah 3,296, lebih rendah dari variabel kompetensi tetapi masih masuk dalam kelompok sangat tinggi. Indikator terbaik dapat memaksimalkan hasil kerja dan sesuai dengan kebutuhan (masing-masing 3,34), sedangkan indikator mempercepat proses kerja mencatat skor terendah (3,24). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di Dinas Sosial sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai serta dapat mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sosial. Selain itu, fasilitas yang tersedia juga mudah digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugas mereka dan memiliki potensi besar untuk mempercepat

proses kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Penataan fasilitas di lingkungan kerja juga telah dilakukan dengan baik dan mendukung terciptanya kenyamanan kerja bagi pegawai.

Menurut Fandanu & Oktarina (2020), fasilitas kerja meliputi semua sarana dan prasarana yang digunakan oleh pegawai untuk menyelesaikan tugasnya secara efisien dan efektif. Ini mencakup fasilitas fisik (seperti komputer, meja, kendaraan dinas) maupun non-fisik (akses ke sistem informasi, koneksi internet, dan aplikasi kerja). Penelitian terdahulu oleh Utami (2024) menunjukkan bahwa fasilitas kerja yang memadai memiliki pengaruh langsung terhadap kecepatan pelayanan dan persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah. Penelitian oleh Bawuah et al. (2024) juga menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang digunakan oleh penyedia layanan.

Konteks Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur memperlihatkan bahwa sebagian perangkat kerja, seperti komputer, sudah usang. Hal ini tentunya dapat menghambat produktivitas pegawai dalam memberikan layanan. Padahal, pelayanan yang cepat dan tepat waktu menjadi tuntutan utama dalam layanan publik, khususnya yang berhubungan langsung dengan penanganan sosial dan kemanusiaan. Dengan memperbarui dan menyediakan fasilitas yang lebih modern dan user-friendly, pegawai akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dengan efisiensi tinggi. Hal ini sesuai dengan pengertian efisiensi kerja, yang menyatakan bahwa ruang kerja yang dirancang dengan baik akan menghasilkan lingkungan yang santai dan memotivasi pekerja untuk bekerja sebaik-baiknya (Sriyanti et al., 2022).

3) Pengaruh Simultan Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji F menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan kompetensi personel secara bersamaan memengaruhi kualitas layanan secara signifikan. Kedua faktor ini menyumbang 45,2% varians kualitas layanan, berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,452; faktor tambahan yang tidak dimasukkan dalam model, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau kepuasan kerja, menyumbang 54,8% sisanya.

Penelitian Inzaghi & Rosy (2022) bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara positif oleh kompetensi kerja dan sarana prasarana kerja yang saling melengkapi satu sama lain. Mereka menegaskan bahwa pegawai yang kompeten namun bekerja dalam fasilitas yang tidak mendukung tetap tidak akan mampu memberikan layanan

maksimal. Sebaliknya, fasilitas yang memadai tanpa pegawai yang kompeten juga tidak menjamin terjadinya pelayanan yang efektif.

Safitri (2020) menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada sinergi antara dua aspek: sumber daya manusia (kompetensi) dan sumber daya fisik (fasilitas). Oleh karena itu, pendekatan manajerial yang menyeluruh dan integratif perlu diterapkan oleh Dinas Sosial untuk mengoptimalkan kedua aspek tersebut.

Dari hasil regresi diketahui bahwa pengaruh fasilitas kerja ($\beta = 0,285$) lebih besar dibandingkan kompetensi pegawai ($\beta = 0,164$), yang menunjukkan bahwa fasilitas kerja dalam penelitian ini memberikan kontribusi lebih tinggi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini menjadi masukan penting bahwa investasi pada infrastruktur dan teknologi kerja harus menjadi perhatian utama bagi pimpinan instansi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kedua variabel bebas tersebut, baik secara parsial maupun simultan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kompetensi pegawai dengan fasilitas kerja dan kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Telah dibuktikan bahwa kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan pelayanan publik yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih tanggap terhadap masyarakat. Efisiensi dan kenyamanan pegawai dalam melaksanakan tugasnya juga sangat ditingkatkan oleh fasilitas kerja, yang terdiri dari prasarana dan sarana baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, seperti peralatan kerja dan suasana kerja yang positif. Secara simultan, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja memberikan kontribusi sebesar 45,2% terhadap kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa sinergi antara kualitas sumber daya manusia dan dukungan fasilitas kerja merupakan faktor utama dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian manajerial yang seimbang antara pengembangan pegawai dan penyediaan sarana kerja yang memadai dalam upaya mewujudkan pelayanan sosial yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keterbatasan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. **Ruang Lingkup Lokasi**

Penelitian ini hanya dilakukan di satu instansi yaitu Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan ke seluruh instansi pemerintahan atau sektor publik lainnya.

2. **Jumlah Responden Terbatas**

Jumlah responden yang digunakan hanya sebanyak 50 orang pegawai, sesuai dengan populasi yang ada. Hal ini dapat mempengaruhi kekuatan generalisasi hasil analisis statistik terhadap populasi yang lebih besar.

3. **Variabel Terbatas**

Hanya dua faktor independen yang diteliti dalam penelitian ini: fasilitas kerja dan kompetensi karyawan. Kenyataannya, berbagai elemen tambahan, termasuk sistem informasi, budaya organisasi, kepemimpinan, dan kepuasan kerja, dapat memengaruhi kualitas layanan.

4. **Penggunaan Instrumen Kuantitatif**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner tertutup. Pendekatan ini belum mampu menggali secara mendalam aspek kualitatif seperti motivasi, kepuasan batin, dan dinamika komunikasi internal antar pegawai.

Saran

Peneliti memberikan rekomendasi berikut berdasarkan temuan penelitian dan kendala yang ada saat ini:

1. **Peningkatan Kompetensi Pegawai**

Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur disarankan untuk terus melakukan program pelatihan dan pengembangan SDM secara berkelanjutan. Fokus pelatihan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan soft skills seperti empati sosial, manajemen konflik, dan komunikasi efektif.

2. **Pembaharuan dan Optimalisasi Fasilitas Kerja**

Perlu dilakukan audit fasilitas kerja secara berkala, terutama perangkat teknologi dan sarana pendukung layanan. Peremajaan alat kerja seperti komputer, sistem informasi pelayanan, dan perangkat kerja mobile akan sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

3. Perluasan Faktor yang Diteliti di Masa Mendatang

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang relevan dengan kualitas pelayanan, seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, sistem insentif, dan budaya kerja. Penelitian campuran (mixed methods) juga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam.

4. Replikasi Penelitian di Instansi Lain

Disarankan untuk mereplikasi penelitian ini di instansi pemerintah lain baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota untuk memperkaya literatur empiris dan memperkuat generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Christa, U., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362. <https://doi.org/10.37304/jpis.v14i2.7777>
- Atmojo, A. (2024). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(2), 222–229.
- Bawuah, A., Appleton, S., & Li, Y. (2024). The effect of health facility ownership on perceived healthcare quality: Evidence from Ghana. *International Journal of Health Economics and Management*, 24(4), 571–593. <https://doi.org/10.1007/s10754-024-09385-0>
- Creswell, J. W. (n.d.). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Dieva, D. P., & Swasti, I. K. (2024). Competence, work discipline, and work facilities contribute to improving employee performance. *AJARCDE (Asian Journal of Applied Research for Community Development and Empowerment)*, 8(3), 93–98. <https://doi.org/10.29165/ajarcde.v8i3.459>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrajaya, H., Hadi, S., Yuliamir, H., Palupiningtyas, D., & Samtono, S. (2022). Reviewing employee work objectives from compensation, facilities and work environment. *Brilliant International Journal of Management and Tourism*, 2(2), 133–142.
- 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. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i4.1081>

- Mabruri, & Halim, P. (2023). The influence of employee competence, work culture and work facilities on service quality at Puskesmas Kecamatan Taman Sari Kota Administration, West Jakarta. *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, 4(3), 144–154. <https://doi.org/10.56371/jirpl.v4i3.135>
- Maidiyanto, R., Asmui, A., & Sompa, A. T. (2021). The effect of work motivation, work environment and quality of communication on employee performance at the Regional Secretariat of South Kalimantan Province, Indonesia. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 5(2). <https://doi.org/10.46827/ejhrms.v5i2.1108>
- Mirawati, M., Khurniawan, A. W., & Wihadanto, A. (2024). Analisis pengaruh lingkungan kerja, kedisiplinan pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 1320–1334. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.925>
- Pangadilan, R., & Alfian. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 85–95. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.798>
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Orange Supermarket di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1048–1070. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. KBM Indonesia.
- Saleng, Z. A. (2021). Kecerdasan emosional profesional guru dan prestasi belajar siswa. Media Nusa Creative.
- Sari, D. M., & Lestari, F. (2021). Pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(2), 123–132.
- Sriyanti, L., Fitriyah, A. T., Baharuddin, S. M., Baharuddin, B., Fachmi, M., & Maddatuang, B. (2022). Facilities and employee competencies towards public satisfaction through the quality of public services. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6, 2640–2649.
- Sugiono, E., & Fakhri, F. Y. (2021). The effect of work motivation, competency, and work culture on employee performance and the impact on organizational performance at the Directorate General of Agricultural Infrastructure and Facilities. *Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(4), 282–294.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sutarmo, S., Indarti, S., & Malta, M. (2024). The influence of employee competence and work environment on service quality. *Jurnal Mantik*, 8(1), 590–599. <https://doi.org/10.35335/mantik.v8i1.5162>
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berpikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.

- Thein, I., Mitang, B. B., & Bere, Y. E. P. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan komitmen terhadap disiplin kerja pegawai pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Malaka. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 28–36. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1737>
- Utami, E., Rifa'i, A., & H. S. (2024). Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas layanan aparatur Desa Kuala Patah Parang Kecamatan Sungai Batang. *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri*, 10(2), 173–184. <https://doi.org/10.32520/jam.v10i2.3725>
- Utina, R., Ahmad, M., & Monoarfa, V. (2024). Kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 683–690.
- Yandi, A., & Trimerani, R. (2023). Indikator fasilitas dan kinerja karyawan di PT. Karya Makmur Langgeng Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmiah Management Agribisnis (JIMANGIS)*, 4(1).
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh kompetensi ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(1), 64–70.