

**PENGARUH KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA KESENEENG
KECAMATAN SUMOWONO KABUPATEN SEMARANG**

Wahyu Nur Hidayat¹, Eka Handriani², Pitaloka Dharma Ayu³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS

Email : wahyuhidayatt112@gmail.com, ekahandriani@gmail.com, ayuloka@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor desa keseneeng kecamatan sumowono kabupaten semarang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 574 keluarga / 1664 jiwa orang dengan jumlah sampel 94 orang. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji korelasi, uji regresi. Selanjutnya pengujian hipotesis menggunakan koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil analisa menunjukkan nilai t hitung variabel kompetensi adalah sebesar $(5,129) > t$ tabel $(2,280)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Variabel fasilitas kantor menghasilkan nilai t hitung sebesar $(3,596) > t$ tabel $(2,280)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa variabel fasilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Variabel disiplin kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar $(11,386) > t$ tabel $(2,280)$ dan nilai signifikan $(0,000 < 0,05)$ yang artinya bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dari pengujian semua variabel independen secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar $165,871 > F$ tabel sebesar $2,71$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka menunjukkan bahwa variabel kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi, fasilitas kantor, dan disiplin kerja berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kompetensi, Fasilitas Kantor, disiplin kerja, dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRAK

The aim of this research is to determine whether there is an influence of competence, office facilities and work discipline on the quality of service at the Keseneng village office, Sumowono

subdistrict, Semarang district. The data collection method used is the questionnaire method. The type of research used is quantitative research. The population in this study was 574 families / 1664 people with a sample size of 94 people. Data testing techniques used in this research include descriptive analysis, correlation tests, regression tests. Next, hypothesis testing uses the coefficient of determination, t test and F test. The results of the analysis show that the calculated t value of the competency variable is (5.129) > t table (2.280) and the value is significant (0.000 < 0.05), which means that competency has a significant effect on the variable. service quality. The office facilities variable produces a calculated t value of (3.596) > t table (2.280) and a significant value (0.000 < 0.05), which means that the office facilities variable has a significant effect on the service quality variable. The work discipline variable produces a calculated t value of (11.386) > t table (2.280) and a significant value (0.000 < 0.05), which means that the work discipline variable has a significant effect on the service quality variable. From testing all independent variables simultaneously, the calculated F value was 165.871 > F table of 2.71 with a significance level of 0.000 < 0.05, indicating that the variables of competence, office facilities and work discipline simultaneously had a significant effect on the service quality variable. From the research results it can be concluded that the variables of competence, office facilities and work discipline have a partial and simultaneous influence on service quality.

Keywords: Competence, Office Facilities, work discipline, and Service Quality.

PENDAHULUAN

Goetsch dan Davis dalam Hartono (2023) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya. Pemerintah Kabupaten Semarang selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat melakukan perbaikan mutu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah dari tingkat kecamatan sampai tingkat desa.

Permasalahan yang terjadi tentang kualitas pelayanan perangkat Desa Keseneng adalah pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan seperti pelayanan yang terkesan berbelit-belit, selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama tanpa

memberi kepastian waktu, serta ada 2 perangkat desa yang tidak mampu mengoperasikan komputer sehingga menghambat dalam proses pelayanan.

Priyono *et al.* (2021) kompetensi dalam lingkungan pekerjaan menjadi faktor penentu dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bagi pegawai yang menjadi pelayan publik. Hal terpenting yang perlu dilakukan dalam pelayanan publik adalah agar pejabat atau pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan ilmunya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten serta didukung oleh keterampilan teknis, pengetahuan, dan teknologi. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Abdul Shomad (2023) menjelaskan bahwa, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sumber daya perangkat Desa Keseneng salah satunya dapat dilihat berdasarkan latar belakang pendidikannya. Data perangkat desa menurut jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1.1

Data perangkat Desa Keseneng Menurut Jabatan, Jumlah perangkat dan Jenjang Pendidikan Formal

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir			Jumlah
		S1	SLTA	SLTP	
1.	Kepala Desa			1	1
2.	Sekretaris Desa	1			1
3.	Kaur Keuangan		1		1
4.	Kaur Umum		1		1
5.	Kasi Pemerintahan		1		1
6.	Kasi Kesejahteraan		1		1
7.	Kasi Pelayanan		1		1
8.	Kepala Dusun 1			1	1
9.	Kepala Dusun 2		1		1
10.	Kepala Dusun 3			1	1
11.	Staf Teknis		1		1
	Jumlah	1	7	3	11

Sumber : *Daftar Nominatif perangkat Desa Keseneng Per November 2023*

Permasalahan pertama yang terjadi tentang kompetensi perangkat Desa Keseneng dapat dilihat dari tabel diatas, menunjukkan bahwa perangkat desa Keseneng memiliki keterampilan yang berbeda-beda dilihat dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh. Dikarenakan ada 2 perangkat desa yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan mengerjakan pekerjaannya sendiri sehingga meminta bantuan kepada perangkat desa lain yang bukan bagian pekerjaan dan bukan bidangnya untuk mengerjakan pekerjaan tersebut Brady and Cronin dalam Laksana (2018:95) “*Service are often inextricably entwined with human representative in many fields*

a person is perfected in be service". Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Wahyudi (2022) , fasilitas merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Permasalahan tentang keterbatasan fasilitas kantor setelah dilakukanya observasi di kantor desa Keseneng dimana fasilitas kantor berupa komputer sudah ada tetapi tidak mamadai, untuk pelayanan hanya menyediakan satu komputer dan satu printer yang saat ini sedang dalam proses perbaikan sehingga untuk proses pelayanan sementara menggunakan komputer perangkat yang lain, ketika listrik padam pelayanan otomatis terhenti karna tidak ada sumber daya listrik pengganti untuk memberi daya. Hardiyansyah (2017) menyatakan bahwa, analisis terhadap kebutuhan fasilitas kantor dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana.

Menurut Hasibuan dalam Fathoni (2019) mengemukakan bahwa Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku

Kesenjangan tentang disiplin kerja adalah ketepatan waktu dimana mayoritas perangkat pulang pukul 13.00 WIB. sedangkan seharusnya jam kerja di mulai pukul 08.00 WIB, pulang pukul 16.00 WIB. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di pukul 13.00 WIB-keatas tidak bisa melakukan pelayanan. Selain itu masih ada perangkat yang tidak berangkat kerja tanpa izin, masih ditemukan adanya perangkat yang mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan kurang adanya kedisiplinan perangkat Desa Keseneng dengan baik. Disiplin sangat diperlukan oleh individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Kedisiplinan perangkat diperlukan dalam setiap aktivitas kerja agar perangkat bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada suatu organisasi atau instansi, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh para karyawan atau pegawainya. (Fathoni 2019)

Perumusan Masalah

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?
2. Apakah fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?

4. Apakah kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng
3. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng
4. Untuk menguji pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Keseneng

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi (X1) Gordon dalam Setiabudi (2021) menyatakan bahwa, kompetensi sebagai kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi sesuai dengan standar kerja yang diharapkan. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang sudah ditentukan Indikator Pengetahuan, Pemahaman, Kemampuan, Nilai, Sikap, Minat. **Fasilitas Kantor (X2)** Menurut Wahyudi (2022), fasilitas kantor merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Indikator Fasilitas alat kerja, Fasilitas alat perlengkapan kerja, Fasilitas sosial. **Disiplin Kerja (X3)** Moenir dalam Sayoto (2018) yaitu kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu sistem yang mengharuskan orang untuk tunduk pada keputusan, perintah atau peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, disiplin adalah kepatuhan mentaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator Ketaatan terhadap aturan, Ketepatan waktu, Tanggung jawab. **Kualitas Pelayanan (Y)** Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Salbiah, *at al* (2019) menyatakan bahwa, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Indikator Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles)

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono (2019), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.
2. Populasi & Sempel, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Keseneng yang berjumlah 574 keluarga / 1664 jiwa. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan rumus Slovin jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 94
3. Analisis Data, Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer karena dilakukan penyebaran kuesioner kepada 94 responden. Pengambilan sampel 94 responden dilakukan menggunakan rumus Slovin. Analisis data dalam penelitian ini dengan memanfaatkan program aplikasi SPSS 25 sebagai media perhitungan statistiknya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji t (parsial). Uji t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial yaitu masing-masing variabel bebas (X) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Kriteria uji t adalah membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dimana t hitung diperoleh dari hasil pengolahan data, sementara t tabel diperoleh dari tabel t dengan ketentuan $df = n - k - 1$ atau $94 - 3 - 1 = 90$ sehingga diketahui t tabel sebesar 1.987

Adapun hasil uji t dapat di lihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.14

Uji Hipotesis Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6.490	1.404		-4.623	.000
Kompetensi	.274	.053	.249	5.129	.000
fasilitas kantor	.229	.064	.190	3.596	.000
disiplin kerja	.678	.060	.633	11.386	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah 2024

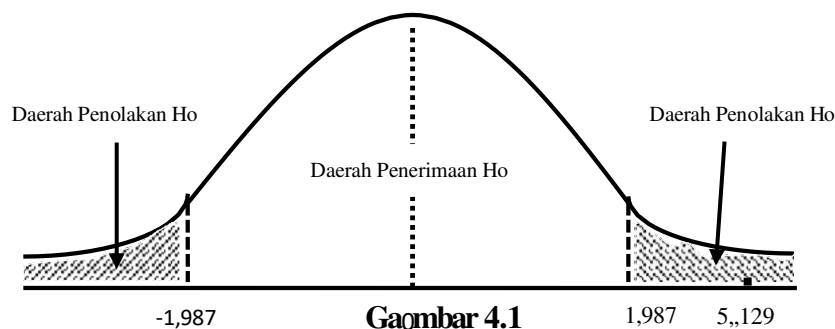
a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan dari Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. Pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,129 > 1,987$ bernilai positif menunjukkan Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan



Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 1

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

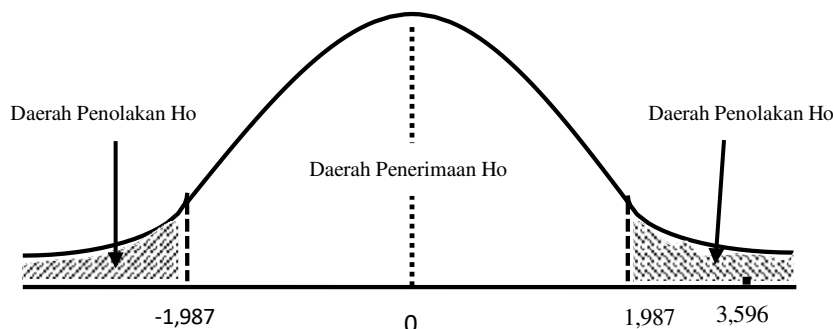
Hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_2 = 0$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

$H_2 : \beta_2 \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis kedua yaitu Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan.

Pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,596 > 1,987$ bernilai positif menunjukkan Fasilitas Kantor berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti Fasilitas Kantor berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 4.2

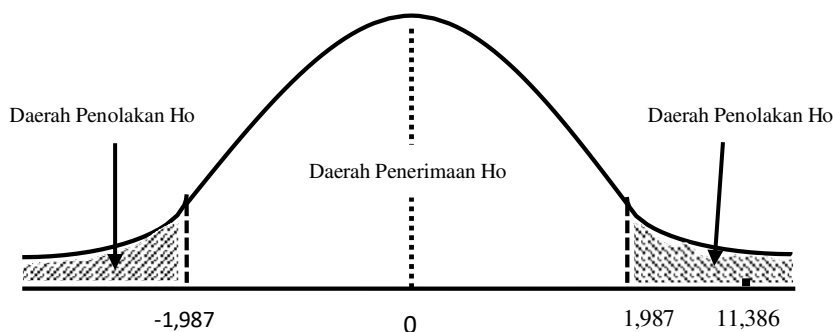
Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 2

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- Ho : $\beta_2 = 0$ Tidak ada pengaruh Disiplin Kerja (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
H₃ : $\beta_2 \neq 0$ Ada pengaruh Disiplin Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,386 > 1,987$ dengan nilai positif menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka Ho ditolak dan H₃ diterima yang berarti Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 4.3

Daerah Penerimaan Uji t-Statistik Hipotesis 3

1. Uji F (Simultan)

Uji F adalah suatu uji yang dilakukan untuk melihat bagaimana seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersama-sama. Maka nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 2.71 diperoleh dengan rumus $df = n - k - 1$ artinya $(94 - 3 - 1)$, $F = 3 ; 90 =$

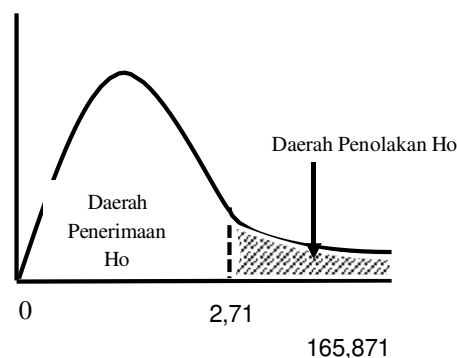
2,71. Berikut ini adalah hasil uji F dengan SPSS versi 25.00 sebagaimana pada lampiran nomor 17 halaman 120 yang ditunjukkan pada tabel 4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Uji Hipotesis Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	326.231	3	108.744	165.871	.000 ^b
	Residual	59.003	90	.656		
	Total	385.234	93			
a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN						
b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI, FASILITAS KANTOR						

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung 165,871 dan F tabel distribusi F yang diperoleh adalah 2,71. Sehingga nilai F hitung $165,871 > F$ tabel 2,71 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan Dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima atau X_1 (Kompetensi), X_2 (Fasilitas Kantor), X_3 (Disiplin kerja) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).



Gambar 4.4

Daerah Penerimaan Uji F-Statistik

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, memiliki nilai koefisien korelasi yang termasuk dalam kategori kuat. Selain itu Kompetensi juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi. Artinya Kompetensi mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, selain itu Kompetensi juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng.
2. Fasilitas Kantor mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, memiliki nilai koefisien korelasi yang termasuk dalam kategori kuat. Selain itu Fasilitas Kantor juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi. Artinya Fasilitas Kantor mempunyai hubungan dan juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng.
3. Disiplin Kerja mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng dengan nilai koefisien korelasi yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Selain itu Komitmen Disiplin Kerja juga mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi. Artinya Disiplin Kerja mempunyai hubungan dengan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng, selain itu Disiplin Kerja juga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja (X_1 , X_2 , X_3) memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Perangkat Desa Keseneng. Dari pengujian statistik F yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar $165,871 > F$ tabel sebesar 2.71 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, dan H_4 dapat diterima.
5. Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng yang ditunjukkan dari hasil uji determinasi sebesar 84,2% artinya Kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Keseneng

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kompetensi tentang pengetahuan dan kemampuan, diketahui bahwa masih ada perangkat yang belum dapat mengoperasikan alat kerja seperti komputer dengan baik. Oleh karena itu disarankan pihak kantor desa mengadakan pelatihan komputer kepada perangkat yang belum bisa atau belum lancar mengoperasikan komputer untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya sehingga perangkat dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel fasilitas kantor tentang fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja dan fasilitas sosial , diketahui bahwa fasilitas kantor dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi seperti penambahan alat komputer , ruang tunggu pengunjung dan alat penambah daya listrik oleh karena itu disarankan pihak kantor kelurahan melengkapi fasilitas kantor yang memadai untuk menunjang pelayanan yang baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel Disiplin kerja tentang ketepatan waktu dalam pembahasan ditemukan bahwa ketepatan waktu perlu lebih diperhatikan lagi. Perangkat harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang kantor serta dalam melaksanakan pekerjaan harus sesuai jam kerja yang telah di tentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Shomad, (2023.) *Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik Kantor Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. Khidmatuna; Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 49-58
- Fathoni, A., Hendryawan, S., & Arifin, A. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang*. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(1), 58–69.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022*
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. (2018-95)
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (2021). *The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency*. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, Volume 6(9), 325–329.
- Salbiah, Euis; Purnamasari, Irma; Fitriah, Maria & Agustini. (2019). *“Improve-ment of Land Service Quality in Public Sector”*. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 43(2): 33-42
- Sayoto, B., & Winarto, H. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Mncvtv Bagian Produksi*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 1-14.
- Setiabudi, D., & Anggraini, D. (2021). *Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas)*. *International Journal of Social and Public Administration*, 1(1).
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabetha
- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup, Y. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 887-898