

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN
FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
KANTOR DESA AWAN**

Oleh

Ni Putu Eka Purnama Dewi, NIM 1917011066

Prodi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan. Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Desa Awan dengan jumlah penduduk di Desa Awan sebanyak 1.358 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dan jenis teknik pengambilan sampelnya adalah simple random sampling. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 369 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan SPSS versi 25 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan, (2) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan, (3) fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan dan (4) disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan.

Kata-kata kunci : disiplin kerja, kompetensi pegawai, fasilitas kantor, kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work discipline, employee competence, and office facilities on service quality at the Awan Village Office. The design of this study uses a causal research type. The population in this study are people who use services at the Awan Village Office with a population of 1,358 people in Awan Village. The sampling technique used in this study is probability sampling and the type of sampling technique is simple random sampling. This study uses the Slovin formula, so the number of samples used is 369 respondents. The type of data used in this study is quantitative data using a questionnaire. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test and F test) with the help of SPSS version 25 for windows. The results of this study indicate that: (1) work discipline has a positive and significant effect on service quality at the Awan Village Office, (2) employee competence has a positive and significant effect on service quality at the Awan Village Office, (3) office facilities have a positive and significant effect on service quality at the Awan Village Office and (4) work discipline, employee competence and office facilities simultaneously (simultaneously) have a positive and significant effect on the quality of service at the Awan Village Office.

Keywords: *work discipline, employee competency, office facilities, and service quality.*

