

**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN-INDONESIA**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (SI) dari mahasiswa :

Nama : Kevin Rolas Maruli Napitupulu

Npm : 20520202

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS KANTOR, TATA RUANG KANTOR,
DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PARIWISATA
KABUPATEN SIMALUNGUN

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

**Sarjana Manajemen Studi Strata Satu (SI)
Program Studi Manajemen**

Pembimbing Utama,



Drs. Inara Simanjuntak, M.Si



Dr. E. Hamonangan Simanungkal, SE., M.Si

Pembimbing Pendamping,



Romindo M. Pasaribu, SE., MBA

Ketua Program Studi,



Romindo M. Pasaribu, SE., MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan sehingga mereka akan tertarik untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan wisatawan kecewa dan enggan untuk datang kembali. Hal ini tentu akan merugikan sektor pariwisata dan perekonomian daerah. Kabupaten Simalungun, terletak di jantung Provinsi Sumatera Utara, dianugerahi kekayaan alam dan budaya yang luar biasa. Keindahan Danau Toba, pesona wisata agro, situs bersejarah, dan keramahan masyarakatnya menjadi daya tarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Potensi wisata yang menjanjikan ini membuka peluang besar bagi pengembangan ekonomi daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun memegang peran penting dalam mengoptimalkan potensi tersebut melalui berbagai strategi dan kebijakan. Salah satu aspek krusial dalam mewujudkan visi misi Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan dan pelaku usaha pariwisata.

Menurut Tjiptono (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kualitas pelayanan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan

keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan/pengunjung yang memiliki kepentingan. Pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun adalah pemberian bantuan modal untuk para pelaku pariwisata, pelayanan perizinan usaha untuk pelaku pariwisata, pemberian informasi dan promosi mengenai objek wisata, serta fasilitas pendukung pariwisata yang ada, bimbingan dan pelatihan bagi pelaku pariwisata khususnya masyarakat yang membuka usaha. Peran Dinas Pariwisata sebagai fasilitator adalah menyediakan fasilitas di berbagai objek wisata seperti sarana dan prasarana wisata. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada Kepala Bidang Sarana dan Prasarana, kualitas pelayanan Dinas Pariwisata masih belum sesuai harapan dan perlu ditingkatkan dalam beberapa hal seperti modal untuk masyarakat sebagai pelaku pariwisata. Modal yang disalurkan dari pemerintah harusnya diterima penuh oleh para pelaku pariwisata khususnya masyarakat yang membuka usaha. Faktanya masyarakat tidak menerima sepenuhnya. Seperti contoh pada tahun 2021, pemerintah menyalurkan bantuan Rp 1,8 Juta bagi pelaku pariwisata. Namun masyarakat tidak menerima sepenuhnya.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun harus didukung dengan fasilitas yang memadai, karena fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menunjang pekerjaan agar dalam memberikan layanan dapat berjalan dengan maksimal sehingga tercapainya tujuan organisasi, yaitu pelayanan yang berkualitas. Menurut Rifai (2019:5) fasilitas kantor adalah segala sesuatu yang digunakan dan dipakai oleh pegawai untuk melaksanakan tugas yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun dan laporan dari tahun 2023, kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun menghadapi beberapa tantangan terkait fasilitas kantor diantaranya: Ketersediaan ruang kerja yang terbatas. Ruang kerja yang ada tidak memadai untuk menampung seluruh pegawai,

sehingga beberapa pegawai harus bekerja di ruang yang sempit dan kurang nyaman. Disisi lain beberapa peralatan kantor seperti komputer, printer, dan mesin fotokopi sudah usang dan sering mengalami kerusakan. Sistem jaringan internet di kantor belum stabil dan terkadang mengalami gangguan, menghambat produktivitas pegawai. Selain itu fasilitas rapat dan presentasi, seperti proyektor dan papan tulis, jumlahnya terbatas dan kondisinya kurang baik. Kondisi fasilitas kantor yang kurang memadai ini berdampak pada kenyamanan, produktivitas, efisiensi kerja pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pihak manajemen Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun perlu segera mengambil tindakan untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas kantor agar dapat mendukung kinerja pegawai serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Selain fasilitas kantor, Tata ruang kantor juga mempengaruhi kinerja pegawai dan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Sedarmayanti (2017:92) tata ruang kantor adalah pengaturan dan penyusunan seluruh perabot, perlengkapan, dan mesin-mesin kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, dan efisien. Tata letak ruangan yang kurang efisien menyebabkan alur kerja dan komunikasi antar pegawai menjadi terhambat. Pembagian ruang kerja yang tidak proporsional mengakibatkan beberapa pegawai harus bekerja di ruang sempit dan terbatas, sementara ruang lain terkesan terlalu luas dan kurang dimanfaatkan secara optimal. Minimnya ruang pertemuan dan konsultasi juga menghambat aktivitas koordinasi dan kolaborasi antar divisi. Penempatan peralatan dan sarana kantor yang tidak strategis membuat pegawai harus mengeluarkan lebih banyak tenaga dan waktu untuk mengakses dan menggunakan fasilitas tersebut. Selain itu, kurangnya ruang penyimpanan dokumen dan arsip menyebabkan banyak dokumen harus disimpan di ruang kerja, mengurangi kenyamanan dan efisiensi. Tata ruang kantor yang kurang ergonomis dan tidak mendukung alur kerja yang

lancar ini tentu berdampak pada produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan, sehingga memerlukan perbaikan desain tata ruang kantor yang lebih fungsional dan adaptif. Dari segi ruang pelayanan masih ada yang perlu ditingkatkan seperti kursi untuk para pengunjung yang ingin mendapat pelayanan masih perlu ditambahi agar, masyarakat atau pengunjung mendapat bagian untuk duduk dan tidak ada yang berdiri brosur pariwisata masih perlu ditambahi agar para pengunjung atau masyarakat yang datang tidak merasa bosan saat menunggu antrian.

Keberhasilan sebuah instansi pemerintah dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk itu kompetensi sangat dipertimbangkan dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena dibutuhkan kompetensi yang ahli dalam bidang pariwisata tersebut. Sehingga segala keluhan masyarakat dapat terlayani dengan efektif dan efisien. Menurut Ruky (2015:45) kompetensi merupakan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh setiap individu guna menunjang tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh setiap individu untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Sedangkan Menurut Menurut jurnal Ani Surtiani (2022) kompetensi pegawai adalah Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada Kepala Bidang Sarana dan Prasarana, masih ada masyarakat yang memberikan keluhan kepada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun dalam hal pengurusan administrasi karena dinilai para pegawai kurang cekatan dalam menyelesaikan pembuatan administrasi. Hal ini dinilai berkaitan erat dengan kompetensi yang dimiliki para pegawai. Padahal Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Kantor Dinas Pariwisata

Kabupaten Simalungun sudah cukup baik. Dilihat melalui latar belakang pendidikannya. Berikut data pegawai menurut jenjang pendidikannya

Tabel 1.1
Data Pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	S2	4
2	S1	42
3	D3	16
4	SLTA	5

Sumber: Hasil Survei Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun Tahun 2024

Dari tabel di atas terdapat 67 pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun. Akan tetapi, masih ada pegawai dengan pendidikan terakhir SLTA. Selain itu, Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun hanya ada 4 pegawai saja yang mempunyai latar belakang pendidikan pariwisata. Sehingga menghambat efisiensi pekerjaan dikarenakan pegawai lainnya tidak mempunyai dasar pendidikan terkait dengan pariwisata. Hal akan mengakibatkan kurang maksimalnya pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari adanya fenomena yang telah didapat, peneliti menilai bahwa mutu dari pelayanan publik yang disalurkan pada masyarakat dinilai kurang baik. Hal ini dilihat dari kepuasan masyarakat yang kurang akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun. Dari permasalahan tersebut, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun?
2. Bagaimana pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun?
3. Bagaimana pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun?
4. Bagaimana pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai secara bersama sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun.
2. Untuk mengetahui pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun.
4. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai secara bersama sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Simalungun.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Penulis

Menambah ilmu dan pengetahuan serta melatih kemampuan menganalisa dan berfikir secara sistematis.

b. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan refrensi dan dijadikan bahan bacaan bagi para peneliti yang sedang melakukan kegiatan penelitian dan sebagai tambahan literatur kepustakaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan refrensi untuk melakukan penelitian yang sama di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Menjadi bahan masukan bagi instansi untuk mengetahui pengaruh pengaruh fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Gaspersz (2020:5) kualitas adalah keseluruhan ciri serta karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan yang dijanjikan secara implisit atau eksplisit. Kualitas suatu produk atau jasa dapat diukur dari sejauh mana produk atau jasa tersebut mampu memenuhi spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Menurut Lupiyoadi (2021:158) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dipandang sebagai usaha pemenuhan terhadap persyaratan dan perbaikan berkelanjutan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Menurut Lukman (2021:25) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan bagian dari produk yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) namun dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut Hardiyansyah (2020:36) pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan mencakup seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan serta memberikan nilai tambah.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2020:233) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Ada

beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan Barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum

pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

c. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

d. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

e. Pelayanan Kebutuhan Pokok

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

f. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

2.1.1.1. Asas – asas Pelayanan

Pasal 4 UU No. 25/2009 menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.:

Asas pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu:

1. Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.1.2. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Bahuguna (2014:209) menyatakan “*Customer service is an essential part of customer value proposition*”. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/2003 mengenai standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa pakar dalam menentukan dimensi kualitas pelayanan sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini ditunjukkan dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu menurut Sinambela (2016:1) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, pengalaan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraagu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel yang maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianyan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

2.1.2. Pengertian Fasilitas Kantor

Menurut Moenir (2021:190) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha/kegiatan, baik yang berupa benda-benda maupun uang. Fasilitas merupakan komponen pendukung utama dalam sistem pelayanan sehingga apabila fasilitas tidak tersedia maka akan menghambat kelancaran operasional pelayanan. Sedangkan menurut Baharuddin (2019:79) fasilitas adalah segala sesuatu

baik fisik maupun non-fisik yang secara fungsional bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan tertentu. Fasilitas harus disediakan dan dikelola dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung proses pelayanan.

Menurut Sutanto (2020:45) fasilitas kantor adalah segala sesuatu baik fisik maupun nonfisik yang ada di dalam suatu kantor untuk memudahkan dan memperlancar jalannya pekerjaan kantor. Fasilitas kantor meliputi gedung, ruang kerja, meja kursi, peralatan komunikasi, penerangan, pendingin udara dan fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kantor adalah semua fasilitas yang disediakan oleh pihak manajemen guna mendukung kelancaran operasional perusahaan. Fasilitas kantor berfungsi sebagai pendukung utama sistem pelayanan dalam suatu organisasi agar dapat beroperasi optimal.

2.1.2.1. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan fasilitas yang baik menjamin bahwa fasilitas-fasilitas kantor akan dapat beroperasi secara efektif. Tujuan pemeliharaan itu sendiri menjaga agar sistem yang ada dapat berjalan sebagaimana mestinya dan juga untuk dapat mengendalikan biaya baik untuk pencegahan maupun perbaikan jika terjadi kerusakan. Sutanto (2020:98) membagi pemeliharaan fasilitas kantor menjadi 3 jenis yaitu:

1. Pemeliharaan Harian

Pemeliharaan harian atau pemeliharaan rutin adalah kegiatan pemeliharaan fasilitas kantor yang dilakukan setiap hari oleh petugas kebersihan/*office boy*. Kegiatan pemeliharaan harian antara lain membersihkan debu di atas meja, kursi, dan peralatan kantor, menyapu dan mengepel lantai ruang kerja, membersihkan kaca, membuang sampah, merapikan posisi perabot dan peralatan kantor, memeriksa kondisi lampu penerangan dan pendingin ruangan, serta kegiatan rutin lainnya. Tujuan pemeliharaan harian adalah menjaga kebersihan,

kerapian, dan kenyamanan ruang kerja setiap hari agar kondisi fasilitas kantor selalu prima.

2. Pemeliharaan Berkala

Pemeliharaan berkala adalah kegiatan perawatan fasilitas kantor yang dilakukan secara periodic atau terjadwal oleh petugas maintenance. Contoh pemeliharaan berkala antara lain pengecatan ulang gedung/ruangan, perbaikan kerusakan ringan pada furnitur, penggantian *spare part* AC yang rusak, perawatan rutin generator, penggantian lampu/*starter*, pembersihan saluran air, dan lain sebagainya. Tujuan pemeliharaan berkala adalah mencegah kerusakan yang lebih parah pada fasilitas kantor dan memperpanjang masa pakai fasilitas.

3. Pemeliharaan Darurat

Pemeliharaan darurat adalah perbaikan fasilitas kantor akibat terjadi kerusakan yang bersifat mendadak atau darurat. Contohnya seperti penggantian kursi atau meja kerja yang patah, perbaikan AC yang mati total, perbaikan saluran air yang bocor, penggantian kabel/stop kontak yang putus, hingga perbaikan genset yang mogok. Pemeliharaan darurat perlu dilakukan segera agar fasilitas kantor dapat digunakan kembali.

2.1.2.2. Indikator Fasilitas Kantor

Indikator variabel Fasilitas Kantor menggunakan teori dari Sutanto (2020:89) yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi Fisik Bangunan Gedung Kantor

Kondisi fisik bangunan gedung kantor meliputi kuat/kokoh, aman bagi penghuni, desain arsitektur yang baik dan fungsional, layout ruang yang efisien, pencahayaan dan ventilasi udara yang cukup, serta terawat dan bersih. Gedung kantor harus memenuhi standar keselamatan bangunan serta persyaratan teknis lainnya agar nyaman digunakan untuk bekerja.

2. Tata Letak Ruang Kerja

Ruang kerja harus ditata secara efisien, rapi, bersih, sirkulasi udara lancar, dan pencahayaan cukup sehingga menciptakan suasana yang

nyaman untuk bekerja. Penataan posisi furnitur dan peralatan juga harus diperhatikan agar tidak mengganggu aktivitas kerja.

3. Kelengkapan dan Kualitas Perabot serta Peralatan Kantor

Perabot seperti meja, kursi, lemari, rak dokumen, dan lainnya harus tersedia lengkap, ergonomis dan berkualitas baik. Demikian pula peralatan kantor seperti komputer, printer, mesin fotokopi harus tersedia memadai dan berfungsi dengan baik.

4. Ketersediaan Perlengkapan Kantor yang *Up to Date*

Perlengkapan seperti alat tulis kantor, kertas, map, dll harus selalu tersedia dan diperbarui sesuai kebutuhan. Stok perlengkapan harus cukup sehingga aktivitas kantor berjalan lancar.

5. Kualitas Fasilitas IT dan Komunikasi

Fasilitas IT seperti jaringan internet dan fasilitas komunikasi seperti telepon usahakan yang berkualitas baik agar mendukung kelancaran komunikasi dan akses informasi di kantor.

6. Ketersediaan Fasilitas Penunjang Kerja Kantor yang Memadai

Fasilitas penunjang seperti ruang rapat, pantry, mushola, toilet, tempat parkir dan lainnya harus tersedia dengan jumlah yang cukup dan berfungsi dengan baik agar menunjang produktivitas kerja pegawai.

2.1.3. Pengertian Tata Ruang Kantor

Menurut Moekijat (2019:190) tata ruang kantor adalah penataan dan penyusunan fasilitas serta perabot kantor pada tempat yang tersedia di dalam ruang kerja dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung pegawai bekerja secara optimal. Sedangkan menurut Sutanto (2020:45) tata ruang kantor adalah pengaturan dan penataan fasilitas kerja serta perabot kantor pada area kerja yang tersedia dengan tujuan menciptakan kondisi kerja yang efisien, aman dan nyaman bagi pegawai. Menurut Priansa (2021:190) tata ruang kantor merupakan proses penataan dan pengaturan perabot serta fasilitas kerja pada ruang yang tersedia

sehingga menunjang aktivitas kantor berjalan efektif, efisien, aman dan nyaman untuk pegawai.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor adalah proses pengaturan dan penyusunan fasilitas kerja serta perabot kantor pada area yang tersedia agar pegawai dapat bekerja secara optimal dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

2.1.3.1. Indikator Tata Ruang Kantor

Menurut Sutanto (2020:47) Indikator tata ruang kantor yaitu:

1. Cahaya yang Cukup

Cahaya di dalam ruang kerja harus cukup terang untuk membantu pegawai dalam bekerja agar mata tidak cepat lelah namun juga tidak menyilaukan. Cahaya alami dari sinar matahari dapat dimanfaatkan dengan bijaksana dengan meletakkan meja kerja dekat jendela. Lampu ruangan juga harus memadai untuk menerangi seluruh area kerja.

2. Suhu dan Udara Nyaman

Suhu ideal di dalam ruang kerja adalah sekitar 20-22 derajat Celcius. Udara juga harus segar, tidak lembab dan berbau untuk membuat pernapasan lega. Sirkulasi udara yang lancar sangat penting agar pegawai tidak mudah mengantuk dan lelah.

3. Tata Letak *Furniture* Aman dan Efisien

Penataan *furniture* seperti meja, kursi, filing cabinet, rak arsip harus mempertimbangkan sirkulasi kerja yang aman bagi pegawai. Jarak antar furniture cukup luas untuk pergerakan. Tata letak juga harus efisien mempertimbangkan kebutuhan kerja masing-masing pegawai.

4. Penggunaan Warna yang Tepat

Warna cerah menyegarkan mata dan menimbulkan semangat kerja. Hindari warna mencolok atau kombinasi warna yang bertabrakan. Pilih warna netral seperti biru muda atau hijau untuk dinding ruangan.

5. Dekorasi Seimbang

Hiasan dinding atau ornamen jangan berlebihan agar tidak mengganggu konsentrasi kerja. Pilihan dekorasi yang minimalis dan

elegan lebih dianjurkan. Tanaman hidup juga dapat menyegarkan suasana.

6. Kebersihan Terjaga

Kebersihan ruang kerja harus selalu terjaga termasuk kebersihan furniture dan peralatan kantor. Sampah harus dibuang secara rutin agar tidak menimbulkan kesan kumuh.

2.1.4. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Wibowo (2016:271) menyatakan bahwa “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Menurut Moekijat (2017:50) kompetensi pegawai merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

Sutrisno (2018:152) mengartikan kompetensi pegawai sebagai kemampuan kerja individu pegawai yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan perusahaan. Sedangkan menurut Mangkuprawira (2019:260) kompetensi pegawai merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam menunjang pelaksanaan kerja sesuai dengan standar kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai adalah suatu hal yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki pegawai yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan.

2.1.4.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai

Karakteristik kompetensi menurut Mangkuprawira (2019:96) terdapat empat aspek, yaitu:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan pemahaman teoritis dan konseptual pegawai terkait dengan ruang lingkup bidang pekerjaannya. Pengetahuan mencakup pendidikan formal yang dimiliki pegawai, pelatihan teknis yang pernah diikuti, serta pembelajaran informal dari pengalaman bekerja selama ini. Pengetahuan yang memadai tentang pekerjaan akan membantu pegawai bekerja lebih efektif.

2. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan adalah kemampuan teknis mengerjakan tugas atau pekerjaan tertentu yang dimiliki oleh pegawai. Keterampilan diperoleh dari pendidikan, pelatihan kerja, dan pengalaman bekerja. Keterampilan kerja sangat penting agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

3. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan pandangan dan perilaku positif pegawai terhadap pekerjaan maupun organisasinya. Sikap positif seperti disiplin, jujur, bertanggung jawab, loyal, dan komitmen tinggi sangat dibutuhkan agar pegawai dapat bekerja secara dedikatif demi pencapaian tujuan organisasi.

4. Perilaku (*Behaviour*)

Perilaku adalah tindakan nyata dan respon pegawai ketika menghadapi situasi kerja tertentu. Perilaku profesional yang ditunjukkan oleh pegawai mencerminkan kompetensinya dalam melaksanakan pekerjaan sesuai standar organisasi.

2.1.4.3. Kluster Kompetensi Pegawai

Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2016:277), menyusun cluster atau kelompok kompetensi dalam enam cluster sebagai berikut:

1. Kluster prestasi (*Achievement and Action Cluster*)

- a. Orientasi pencapaian prestasi
 - b. Kepedulian atau perhatian akan kualitas order dan keteraturan
 - c. Kualitas dan akurasi
 - d. Inisiatif dan pencarian informasi
2. Kluster bantuan/pelayanan (*helping human service*)
 - a. Pemahaman interpersonal
 - b. Orientasi pelayanan konsumen
 3. Kluster pengaruh (*impact and influence*)
 - a. Dampak dan pengaruh
 - b. Kesadaran atau kewaspadaan organisasional
 - c. Membangun hubungan baik (jaringan kerja)
 4. Kluster manajerial (*managerial*)
 - a. Pengarahan
 - b. Ketegasan dan penggunaan
 - c. Kekuasaan berdasar posisi
 - d. Kerjasama kelompok dan kerjasama (*team work*)
 - e. Mengembangkan orang lain
 - f. Kepemimpinan tim
 5. Kluster pemikiran kognitif/pemecahan masalah (*cognitive*)
 - a. Kepiawaian teknis/professional/manajerial
 - b. Pencarian informasi
 - c. Berpikir analitis
 - d. Berpikir konseptual
 6. Kluster efektifitas pribadi (*personal effectiveness*)
 - a. Kendali diri, daya tahan terhadap stres
 - b. Rasa percaya diri
 - c. Komitmen terhadap organisasi “kepemimpinan bisnis”
 - d. Fleksibilitas

2.1.4.4. Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai

Sedarmayanti (2017:51) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen

sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Sedarmayanti (2017:51) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar, yaitu:

1. Memperjelas standar kemampuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan
Kompetensi menjadi acuan yang jelas tentang kemampuan apa saja yang dibutuhkan pegawai untuk dapat mengerjakan suatu pekerjaan secara efektif.
2. Membantu pegawai dalam meningkatkan kemampuan kinerjanya
Dengan adanya standar kompetensi, pegawai dapat mengetahui kemampuan apa yang perlu ditingkatkan agar sesuai tuntutan pekerjaan.
3. Menciptakan sistem penilaian kinerja pegawai yang efektif dan objektif
Kompetensi dijadikan dasar untuk menilai apakah kinerja pegawai telah memenuhi standar yang ditetapkan.
4. Mengurangi tingkat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan Pegawai yang kompeten akan lebih teliti dan terampil sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja.

2.1.4.5. Indikator Kompetensi Pegawai

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi pegawai suatu instansi, indikator kompetensi menurut Ruky dalam Fadillah, dkk (2017:96), yaitu:

1. Karakter pribadi (*traits*)
Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.
2. Konsep diri (*self concept*)
Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.
3. Pengetahuan (*knowledge*)
Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.

4. Keterampilan (*skill*)

Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Keberadaan penelitian terdahulu sangat penting sebagai bahan informasi dan perbandingan terhadap penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pratiwi, Monica (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah	- Analisis regresi linier berganda - Uji F - Uji T	Dijelaskan bahwa secara simultan pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 77,75% variabel yang berpengaruh paling besar adalah fasilitas perpustakaan 32,94% sedangkan kompetensi pegawai sebesar 26,62%.

2.	Nasekha Faizatun 2017	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal	- Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Uji Regresi Parsial	Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program SPSS 21 diperoleh $Y = 1,7743 + 0,354 X_1 + 0,337 X_2 + 0,223 X_3 + e$. Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 135,624 dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ yang berarti ada pengaruh secara simultan tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha SMK NU 01 Kendal.
3.	Nurmashita, Faiza., Hakim Prasetyo (2012)	Dalam penelitian safitri (2013) menyatakan bahwa secara simultan Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	- Analisis regresi linier berganda	Ada pengaruh positif atau signifikan antara variabel kompetensi pegawai dan variabel lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo dengan

				presentase sebesar 63,5%
4.	Mochamad Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.	- Analisis regresi linier berganda - Uji Validitas	Ada pengaruh simultan antara fasilitas kerja, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,9%.
5.	Ristalia Anggraini (2018)	Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boja Kabupaten Kendal.	- Analisis Regresi	Pengaruh simultan sebesar 34,2%. Pengaruh secara parsial kedisiplinan kerja sebesar 2,22%, kompetensi pegawai sebesar 9,85%, dan tata ruang kantor sebesar 4,41%.
6.	Arawati Agus, Sunita Barker, dan Jay Kandampully (2007)	<i>An Exploratory Study Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector</i> (Studi Eksplorasi Kualitas Layanan di Sektor Layanan	- Analisis Regresi Multivariate - Analisis jalur (path analysis)	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang sejauh mana kualitas layanan dapat meresap pada sektor layanan publik dengan mengambil objek pada manajemen dan persepsi

		Publik Malaysia)		pelanggan atas kualitas layanan yang didapat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diklasifikasikan sebagai kriteria sangat baik dalam dimensi daya tanggap, akses dan kredibilitas.
7.	Prabha Ramseook - Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo (2010)	<i>Service Quality In The Public Service</i> (Kualitas Layanan dalam Layanan Publik)	- Uji F - Uji T - Analisis Regresi Linier Berganda	Kesenjangan penelitian ditemukan negatif dan secara statistik signifikan pada 5%.
8.	Yu-Chi Wu Chin-Shih Tsai Hsiao-Wen Hsiung Kuan-Ying Cheng (2015)	<i>Linkage Between Frontline Employee Service Competence Scale and Customer Perceptions Of Service Quality</i> (Keterkaitan antara Skala Kompetensi Layanan pegawai dan Persepsi Masyarakat terhadap	- Metode servqual (Service Quality)	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kompetensi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

		Kualitas Pelayanan)		
9.	Zaid Habibie Asnar, 2013 Unimus	Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A) Samarinda.	- Uji Validitas - Reliabilitas - Analisis Regresi Linier Berganda	Koefisien korelasi dalam penelitian ini sebesar 0,735. Hal tersebut bahwa terdapat tingkat hubungan yang kuat antara tata ruang kantor dan kualitas pelayanan pegawai.

2.3 Kerangka Konseptual

2.3.1. Hubungan Antar Variabel

2.3.1.1. Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

Peralatan kantor memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Peralatan kantor yang lengkap, nyaman, dan berkualitas tinggi menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pegawai kami untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan masyarakat di tempat kami beroperasi. Fasilitas kantor yang sesuai, seperti gedung yang representatif, ruang kerja yang bersih, furnitur yang ergonomis, serta peralatan dan teknologi terkini, memungkinkan pegawai kami bekerja dengan nyaman. Lingkungan kerja yang nyaman menjadi penting agar pegawai dapat bekerja maksimal dan fokus pada kebutuhan komunitasnya. Selain itu, peralatan kantor yang lengkap dan berkualitas tinggi memungkinkan pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan akurat. Dari sudut pandang pelanggan atau masyarakat, ruang kantor yang sesuai dan bersih memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan suatu instansi.

Misalnya, jika ruang tunggu Anda dilengkapi dengan AC, kursi empuk, dan bahan bacaan, orang yang datang ke kantor Anda bisa merasa nyaman sambil menunggu perhatian. Begitu pula dengan pegawai yang berseragam rapi dan meja kerjanya rapi dan terlihat profesional di depan umum.

Penelitian Nasekha Faizatun (2017) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas perkantoran yang efisien meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas kerja yang menunjang mutlak diperlukan agar pegawai dapat bekerja secara maksimal. Peralatan kantor seperti komputer, printer, ruang konferensi, ruang tunggu, serta perlengkapan dan perengkapan kantor yang memadai membantu pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan akurat. Dengan peralatan yang tepat, pegawai Anda akan merasa didukung dan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik kepada komunitasnya. Kami juga menjadi semakin responsif untuk merespons dengan cepat semua kebutuhan komunitas kami.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas kantor yang lengkap dan berkualitas akan berdampak positif terhadap kenyamanan pegawai dalam bekerja sehingga mereka dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat. Fasilitas kantor yang baik dan representatif juga akan meningkatkan citra positif organisasi di mata masyarakat.

2.3.1.2. Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

Tata ruang kantor yang sangat baik berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan tata ruang kantor yang tepat dan ergonomis dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai sehingga berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian dari Ristalia Anggraini (2018) menunjukkan bahwa penataan peralatan dan furnitur kantor yang benar dapat memperlancar alur kerja dan komunikasi

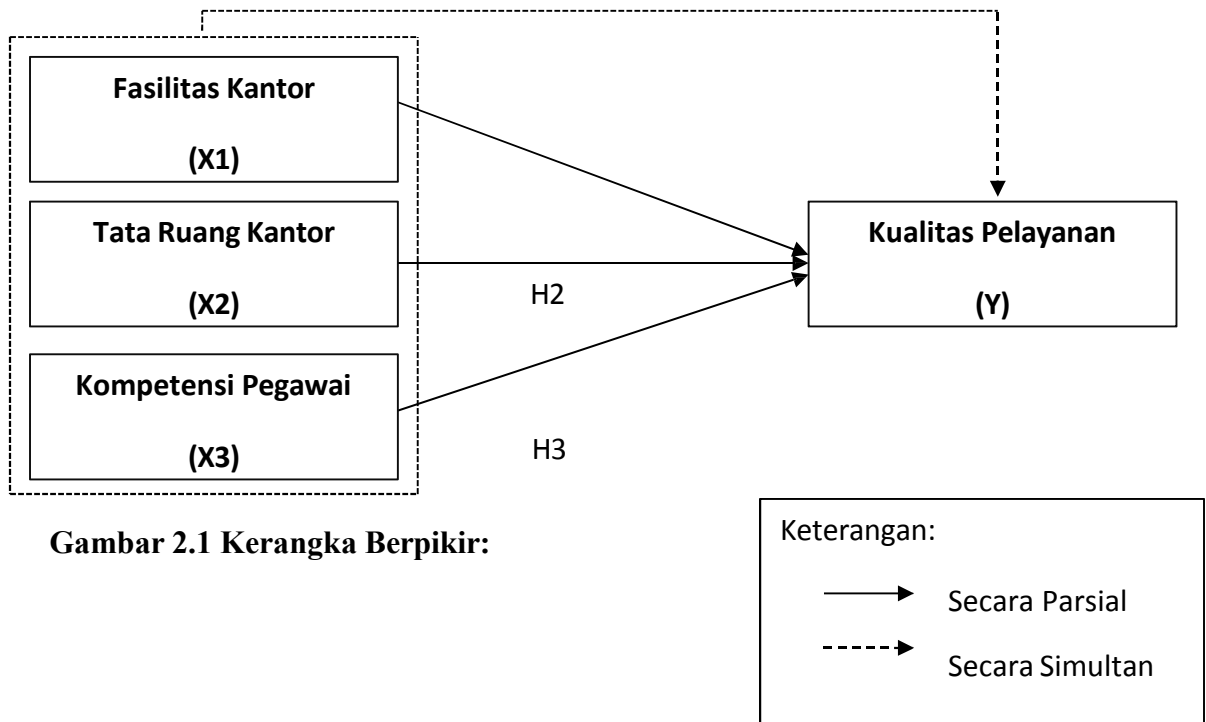
antar pegawai, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat dan responsif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor yang dirancang dengan baik sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan tata ruang kantor yang nyaman dan ergonomis, pegawai akan lebih fokus bekerja sehingga mampu memberikan layanan prima yang cepat, akurat, ramah. Oleh karena itu, perancangan tata ruang kantor yang tepat sangat penting dilakukan di instansi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2.3.1.3. Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Kompetensi pegawai merupakan faktor kunci yang sangat menentukan kualitas pelayanan suatu instansi. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi tentu saja mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian Mochamad Andi Septiono (2017) juga menunjukkan bahwa pegawai dengan pengalaman profesional yang tinggi cenderung memiliki komunikasi dan pemahaman yang lebih baik dengan masyarakat. Segala keluhan juga akan kami tangani dengan lebih sabar dan bijaksana demi kepuasan masyarakat kami. Berdasarkan temuan penelitian ini, terlihat jelas bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kerangka konseptual merupakan susunan konstruksi logika yang diatur dalam rangka menjelaskan variabel yang diteliti. Dimana, kerangka ini dirumuskan untuk menjelaskan konstruksi aliran logika untuk mengkaji secara sistematis kenyataan empirik. Kerangka berpikir dapat kita lihat seperti dibawah ini:



2.4. Rumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono. 2018:63). Hipotesis dari permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.
2. Tata ruang kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.
3. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

4. Fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono (2018:63) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dalam menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausalitas, pengujian variabel yang dilakukan menekankan pada pengkajian teori melalui pengukuran variabel. Sanusi (2014:14) menyatakan bahwa pendekatan penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Pendekatan kausalitas ini, umumnya berhubungan sebab akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel bebas, variabel antara dan variabel terikat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas kantor, tata ruang kantor, variabel kompetensi pegawai, variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah meneliti dan menganalisis pengaruh antara Fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun. Jl. Siborong Borong – Parapat, Kecamatan Girsang Sipangan Bolon, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21174.

3.3 Populasi

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2018:63) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan”. Suharsimi (2010:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sugiyono (2018:63) menyatakan bahwa, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek itu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 masyarakat yang menggunakan pelayanan kantor dinas pariwisata Kabupaten Simalungun

3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun jumlah sampel penelitian menurut Sugiono (2018) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 . Maka, berdasarkan teori tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 133 orang masyarakat yang pernah mendapat pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah probability sampling dengan pendekatan pendekatan proportionete stratified random sampling yaitu penetapan sampling berdasarkan strata secara proporsional. Untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus probability sampling, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Standar error

standar error ditentukan sebesar 10% dari rumus tersebut diatas dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{1+200(0,005)^2}$$

$$n = \frac{200}{1+0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5} = 133,33$$

Berdasarkan penelitian diatas maka sampel yang diambil dalam penelitian adalah 133 sampel.

3.4 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan yaitu antara lain:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yaitu Pihak hotel, Pihak Restaurant, dan para Masyarakat pelaku usaha.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau sumber yang didapat dari bahan bacaan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari organisasi yang dapat dilihat dari dokumentasi organisasi, jurnal-jurnal. Buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik (cara) yang digunakan untuk memperoleh keterangan atau data yang benar dan dapat dipercaya dari sumbernya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2018:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.. Sedangkan menurut Suharsimi (2018:199) mengemukakan bahwa observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Observasi ini digunakan pada observasi awal untuk mengamati Fasilitas Kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

3.5.2 Wawancara

Sugiyono (2018:231) digunakan Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (face to face) maupun dengan menggunakan telepon.

3.5.3 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2018:219) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode ini berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada responden secara langsung. Metode angket atau kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh fasilitas Kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa sejumlah pertanyaan/ pernyataan tertulis yang disediakan dengan alternatif jawaban. Penggunaan angket membantu responden dalam memberikan jawaban. Dalam pengukuran metode ini menggunakan Skala Likert yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018:93). Skala likert dikatakan interval karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju dan setuju “lebih tinggi” dari ragu-ragu/netral (Ghozali, 2011:47). Masing-masing jawaban dari 5 alternatif jawaban yang telah tersedia diberi skor (bobot nilai) sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Alternatif dan Skor Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor Jawaban
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu/Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018:93)

3.6. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Defenisi operasional merupakan suatu defenisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang

didefenisikan. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu: Kualitas Pelayanan dan tiga variabel independen yaitu: Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai.

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Penelitian

No.	Nama Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Fasilitas Kantor (X1)	Fasilitas adalah segala sesuatu baik fisik maupun non-fisik yang secara fungsional bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan tertentu.	a. Kondisi fisik bangunan gedung kantor b. Tata letak ruang kerja c. Kelengkapan dan kualitas perabot serta peralatan kantor d. Ketersediaan perlengkapan kantor yang <i>Up to Date</i> e. Kualitas fasilitas IT dan komunikasi f. Ketersediaan fasilitas penunjang kerja kantor yang memadai Sutanto (2020:89)	Likert
2.	Tata Ruang Kantor (X2)	Tata ruang kantor merupakan proses penataan dan pengaturan perabot serta fasilitas kerja pada ruang yang tersedia sehingga menunjang aktivitas kantor berjalan efektif, efisien, aman dan nyaman untuk pegawai.	a. Cahaya yang cukup b. Suhu dan udara yang nyaman c. Tata letak <i>furniture</i> aman dan efisien d. Penggunaan warna yang tepat e. Dekorasi seimbang f. Kebersihan terjaga Sutanto (2020:47)	Likert
3.	Kompetensi Pegawai (X3)	Kompetensi pegawai merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan	a. Karakter pribadi b. Konsep diri c. Pengetahuan d. Keterampilan Rukky (2017)	Likert

		dalam pelaksanaan tugas jabatannya		
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.	a. Kehandalan b. Respon/ketanggapan c. Jaminan d. Empati e. Berwujud	Likert

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009:53) Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu variabel terkait fungsinya, dan digunakan untuk menunjukkan sah atau tidaknya kuisioner yang digunakan dalam suatu penelitian. Pengujian dengan menggunakan uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *person correlation* dengan r tabel. Nilai r tabel yang dipakai adalah nilai dengan nilai signifikan 5% (0,05).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:57) Uji reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan apakah suatu instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi dapat dipercaya untuk mengungkap informasi di lapangan sebagai alat pengumpulan data. Selain itu, uji reliabilitas juga dapat diketahui untuk mengetahui apakah jawaban dari responden dapat digunakan untuk tahap selanjutnya atau tidak. Ada 2 cara yang bisa digunakan untuk menguji reliabilitas, yakni dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan cara membandingkan nilai Crobach Alpha. Apakah nilai Crobach Alpha lebih besar dari 0,60 maka data dinyatakan reliabel, dan sebaliknya. Kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,60 maka kuisioner tersebut dikatakan reliabel.

2. Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,60 maka kuisioner tersebut dapat dikatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mengetahui apakah estimasi yang dilakukan terbebas dari yang bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhir regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik (Ghozali 2018:160).

3.8.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda yaitu variabel independen dan variabel dependen harus berdistribusi normal dan tidak normal, apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal maka uji asumsi klasik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas dapat dikatakan uji *one simple kolmogorov smirnov* dengan ketentuan apabila nilai signifikan di atas 5% atau 0,05 maka data disebut memiliki distribusi normal, sedangkan uji hasil *one simple kolmogorov smirnov* menghasilkan nilai signifikan di bawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal (Ghozali 2012:160-161).

3.8.2 Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians diantara yang lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau dengan kata lain tidak terjadi heterokedastisitas. Alat analisisnya adalah pancar *scatter plot* (Ghozali 2016:98). Dalam pengujian yang dilakukan yang menjadi model regresi yang baik adalah homokedastisitas model regresi dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji heterokedastisitas SPSS Scatterplot dengan melihat grafik.

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2017 : 105) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam model ditentukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel saling berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasinya antara sesama variabel bebas sama dengan nol.

Teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam regresi adalah melihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan nilai tolerance, dimana nilai tolerance mendekati 1 atau tidak kurang dari 0,10 serta (VIF) disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10,00 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dan model regresi.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Metode Deskriptif Responden

Metode analisis deskriptif merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mengelompokkannya untuk dianalisis, sehingga dapat memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dengan fakta-fakta dan sifat serta hubungan fenomena yang sedang diteliti.

3.9.2. Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan selanjutnya adalah model regresi linear berganda. Analisis regresi berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun perumusan regresi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta
- X1 = Fasilitas Kantor
- X2 = Tata Ruang Kantor
- X3 = Kompetensi Pegawai
- b = Nilai Koefisien Regresi
- e = Nilai residu yaitu tingkat kesalahan (error)

3.10 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara individu dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara lain t_{tabel} dengan nilai t_{hitung} atau membandingkan angka signifikan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} atau membandingkan dengan $\alpha=0,05$ atau 5%..

Cara tersebut dapat dilihat dibawah ini:

1. Pengambilan keputusan dengan melakukan perbandingan nilai t_{hitung} masing-masing diantara variabel bebas dengan t_{tabel} adalah sebagai berikut:
 - a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 di terima, artinya adalah variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
 - b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya adalah variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Hipotesis yang akan diuji adalah:

1. Fasilitas Kantor (X1)

$H_0 : b_1 = 0$; Artinya, variabel Fasilitas Kantor tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

$H_1 : b_1 \neq 0$; Artinya, variabel Fasilitas Kantor berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

2. Tata Ruang Kantor (X_2)

$H_0 : b_1 = 0$; Artinya, variabel Tata Ruang Kantor tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

$H_1 : b_1 \neq 0$; Artinya, variabel Tata Ruang Kantor berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

3. Kompetensi Pegawai

$H_0 : b_1 = 0$; Artinya, variabel Kompetensi Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

$H_1 : b_1 \neq 0$; Artinya, variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

2. Pengambilan keputusan dengan menggunakan angka probabilitas signifikan adalah sebagai berikut:

- a) Apabila probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b) Apabila probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Berikut ini cara penetapan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = 0$: Tidak Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1 : b_1 \neq 0$: Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_0 : b_2 = 0$: Tidak Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1 : b_2 \neq 0$: Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Tata Ruang Kantor

Terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_0 : b_3 = 0$: Tidak Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1 : b_3 \neq 0$: Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

3.11 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima atau secara bersamaan variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Rumusan hipotesis:

$H_0 : b_1 b_2 b_3 = 0$: Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor dan Kompetensi Pegawai secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.

$H_1 : b_1 b_2 b_3 \neq 0$: Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_1 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini biasanya digunakan penulis untuk mengetahui seberapa kemampuan variabel independen dalam

menjalankan dan menerangkan variabel-variabel dependen dengan 0 terbatas dan nilai R^2 semakin kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel akan semakin terbatas, dan jika nilai R^2 semakin besar mendekati 1 maka kemampuan variabel independen akan semakin baik.