

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok)

**Intan Gatty Nugraha**

Universitas Galuh

**Enas Enas**

Universitas Galuh

**Ferey Herman**

Universitas Galuh

Korespondensi Penulis : [intangattyn@gmail.com](mailto:intangattyn@gmail.com)\*

**Abstract.** This research was motivated by the low work ethic and low quality of service provided by officers at the Baregbeg Village Office, Lakbok District, which was the driving force for this research. This can be seen from the many complaints from the public regarding various issues related to employee performance. Employees at the Baregbeg Village Office are able to operate optimally if a service is handled well. Employee performance is influenced by several factors, including service quality and work discipline. The purpose of this research is to be able to find out a problem formulation, namely whether or not service quality and work discipline influence employee performance. Service quality, which also considers how well the service is carried out, will determine the level of community satisfaction. Effective employee performance in the workplace is very dependent on work discipline. The following findings from this research use quantitative approach techniques and explanatory methods, with the following results: 1. Employee performance is significantly and partially influenced by service quality, this is indicated by the *t* test value of 4.259, 2. Employee performance is significantly and partially positively influenced by work discipline, with a *t* test value of 4.904, 3. Employee performance is influenced positively and significantly by service quality and work discipline as indicated by the *F* test result of 37.329.

**Keywords:** Service Quality, Work Discipline, and Employee Performance

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya etos kerja dan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok menjadi pendorong penelitian ini. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap berbagai persoalan terkait kinerja pegawai. Pegawai di Kantor Desa Baregbeg mampu beroperasi secara maksimal bila suatu pelayanan ditangani dengan baik. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Tujuan dilakukannya penelitian ini agar dapat mengetahui suatu rumusan masalah yaitu terdapat pengaruh atau tidaknya kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Kualitas pelayanan yang juga mempertimbangkan seberapa baik pelayanan tersebut dilakukan akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai yang efektif ditempatkan sangat bergantung pada disiplin kerja. Temuan berikut dari penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kuantitatif dan metode explanatori, dengan hasil sebagai berikut: 1. Kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan hal ini ditunjukkan dengan nilai uji *t* sebesar 4,259, 2. Kinerja pegawai dipengaruhi positif secara signifikan dan parsial oleh disiplin kerja, dengan nilai uji *t* sebesar 4,904, 3. Kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang ditunjukkan dengan hasil uji *F* sebesar 37,329.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai

## PENDAHULUAN

Pelayanan sangat penting bagi keberadaan manusia, bahkan sulit untuk memisahkan pelayanan dari kehidupan itu sendiri. Masyarakat selalu berharap pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, namun harapan tersebut sering kali tidak terpenuhi karena pelayanan yang diberikan memakan waktu, mahal dan melelahkan.

Dalam hal tata kelola yang efektif, pelayanan publik harus setara. Para pegawai terus menerus mendapat tekanan dari masyarakat untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, namun mengingat lambatnya kemajuan yang dicapai dalam penyediaan layanan publik sejauh ini, tuntutan tersebut sering kali tidak memenuhi harapan. Hal ini berdampak buruk pada pertumbuhan kualitas pelayanan, karena inisiatif untuk meningkatkan layanan sering diabaikan, inovasi layanan tidak berkembang dan pemerintah daerah tidak terdorong untuk melakukan hal tersebut.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan keadaan sebenarnya pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis sebagai lokasi rencana penelitian ini, observasi penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Baregbeg memberikan hasil yang minimal atau di bawah standar dalam kualitas pelayanan. Saat menjalankan tugasnya, khususnya saat mengumpulkan informasi dan sumber daya yang diperlukan untuk kebaikan masyarakat. Hal ini terlihat minimnya informasi kehadiran pegawai selama 12 bulan sebelumnya, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1 Data Persentase Kehadiran Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis Tahun 2023**

No.	Bulan	Persentase Kehadiran (%)
1.	Januari	72
2.	Februari	76
3.	Maret	78
4.	April	70
5.	Mei	78
6.	Juni	77
7.	Juli	78
8.	Agustus	76
9.	September	79
10.	Oktober	74
11.	November	78
12.	Desember	76

**Sumber: Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis**

Tabel 1 menunjukkan tingkat ketidakhadiran pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis setiap bulannya masih tinggi, yaitu berkisar pada angka 21% sampai 30%. Ketidakhadiran tersebut pasti akan mengganggu terhadap proses pelayanan dan apabila dibiarkan akan mengganggu kualitas pelayanan kantor.

Capaian pelayanan Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis masih belum mencapai tingkat yang diinginkan. Berikut data capaian pelayanan yang ada di Desa Baregbeg pada Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 Capaian Pelayanan Kantor Desa Baregbeg**

No.	Program Pelayanan	Target (%)	Capaian (%)	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	100	76,4	Belum Tercapai
2	Pelayanan Perizinan	100	79	Belum Tercapai
3	Pelayanan Non Perizinan	85	88	Tercapai
4	Pelayanan Kesehatan	85	76,92	Belum Tercapai
5	Pelayanan Sosial	100	80	Belum Tercapai
6	Pelayanan Kebersihan	85	69,2	Belum Tercapai

**Sumber: Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan data tabel 2, terdapat 6 program pelayanan diantaranya (1) pelayanan administrasi kependudukan seperti permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK), permohonan pembuatan kartu BPJS, surat pindah, surat permohonan keterangan tidak mampu, akta kelahiran, akta kematian, dan akta perceraian; (2) pelayanan perizinan seperti surat keterangan izin usaha, surat izin mendirikan bangunan, surat izin mengadakan keramaian, surat perizinan mendirikan tower; (3) pelayanan non perizinan seperti surat permohonan sertifikat tanah, surat pernyataan waris, surat keterangan kelakuan baik, surat kuasa, surat akta kelahiran, surat status perkawainan atau belum kawin, surat keterangan tidak mampu; (4) pelayanan kesehatan meliputi surat keterangan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), pelayanan posyandu; (5) pelayanan sosial meliputi pelayanan pembagian beras bulog, mengetahui atau memfasilitasi permohonan bantuan sosial; (6) pelayanan kebersihan meliputi pelayanan swakelola, pemilahan sampah dan pembuatan pupuk organik.

Diketahui bahwa dari 6 program pelayanan yang memenuhi target hanya satu program yaitu pelayanan non perizinan, dan program pelayanan yang lain masih belum tercapai target yang telah ditentukan. Ketidaktercapaian target pelayanan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Desa Baregbeg masih belum optimal.

Beberapa pengunjung yang mengurus surat terkait administrasi kependudukan menilai pelayanan tersebut sangat cukup memuaskan. Karena keseluruhan alur kerja di Kantor Desa Baregbeg didasarkan pada sistem operasi, sehingga pengunjung tidak perlu menunggu lama

untuk menerima layanan yang mereka butuhkan. Namun pengunjung mengungkapkan, pelayanan dan jam operasional di Kantor Baregbeg seharusnya dimulai pada pukul 08.00 WIB namun baru dimulai pada pukul 08.30 WIB. Pengamatan langsung peneliti terhadap adanya keterlambatan jam pelayanan sejalan dengan hal tersebut. Secara umum, ketidaksiplinan kerja terjadi ketika pegawai datang terlambat dan pulang lebih awal. Senin sampai dengan Sabtu, pegawai wajib masuk pada pukul 08.00 WIB dan bekerja sampai pukul 14.00 WIB. Meskipun demikian, tidak semua pegawai hadir di tempat kerja pada pukul 08.00 WIB saat dilakukan observasi. Begitu pula ada beberapa kelompok yang diperbolehkan pulang kerja lebih awal sebelum pukul 14.00 WIB.

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, dapat dikatakan bahwa tindakan pegawai pemerintah hanya memenuhi tugasnya sebagai pegawai pemerintah, dan tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Lovelock (dalam Harahap, 2010), kualitas pelayanan adalah sebuah teori menarik tentang bagaimana suatu produk ditambah layanan dapat menciptakan kekuatan yang membantu meraih keuntungan dalam menghadapi persaingan. Kualitas pelayanan adalah segala upaya perusahaan untuk memuaskan harapan pelanggan secara kolektif. Perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya dan menerapkan strategi baru. Dua strategi tersebut adalah pengenalan barang baru dan pengembangan sumber daya yang ada disesuaikan dengan prinsip inti perusahaan.

Menurut Parasuraman dalam Hardiansyah (2011) mengatakan ada lima cara untuk mengukur kualitas pelayanan: (1) Bukti Fisik (*Tangible*), (2) Keandalan (*Reliability*), (3) Ketanggapan (*Responsiveness*) (4) Jaminan (*Assurance*), dan (5) Empati (*Emphaty*).

Menurut Fathoni (2006) kedisiplinan adalah kesadaran dan kemauan untuk mematuhi seluruh kebijakan perusahaan serta norma-norma sosial yang relevan. Disiplin ditunjukkan oleh pegawai yang senantiasa berangkat tepat waktu, menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, mengikuti seluruh aturan perusahaan, dan mematuhi semua kebijakan perusahaan. Disiplin pegawai adalah untuk mencapai harapan atas prestasi kerja yang efektif dan efisien, peraturan tertulis maupun tidak tertulis yang diberlakukan oleh suatu instansi atau organisasi harus dipatuhi oleh seorang individu atau sekelompok individu.

Menurut pendapat Rivai dalam Alfiah (2019), ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur disiplin kerja: (1) kehadiran, (2) ketaatan pada peraturan kerja, (3) ketaatan pada standar kerja, (4) tingkat kewaspadaan, dan (5) etika bekerja.

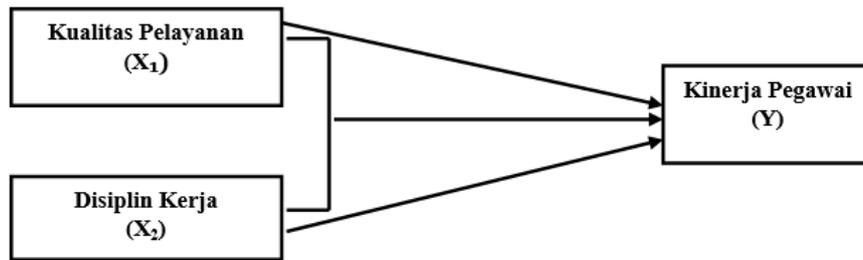
Menurut Mangkunegara (2009:9) kinerja seorang pegawai ditentukan oleh kualitas dan jumlah pekerjaan yang dilakukannya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kewajiban

yang diberikan kepadanya. Tiga hal yang menentukan kinerja: kemampuan, motivasi, dan peluang. Kinerja dalam menjalankan tugasnya tidak pernah berdiri sendiri, sebaliknya hal ini selalu dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan kualitas individu serta prinsip-prinsip dasar organisasi, kepuasan kerja dan jumlah imbalan.

Menurut pendapat Mitchell dalam Sedarmayanti (2014:51), ada lima faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai: (1) *Quality Of Work* (kualitas kerja), (2) *Promptness Time* (ketepatan waktu), (3) *Initiative* (inisiatif), (4) *Capability* kemampuan, dan (5) *Communication* (komunikasi).

Sebagai referensi penelitian, digunakan beberapa tinjauan penelitian terdahulu, seperti: (1) Penelitian Ince Abdul Fattah dan Baddaruddin (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pengkajene Kabupaten Pangkep” menunjukkan adanya adanya korelasi yang substansial dan positif antara faktor-faktor tersebut dengan kinerja pegawai. (2) Penelitian Deddy Dariansyah (2018) berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati” menunjukkan faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. (3) Penelitian Rini Saputri (2023) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan” menunjukkan faktor-faktor tersebut berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. (4) Penelitian Syamsul Arifin (2017) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kabupaten Jember, Bodowoso, Dan Banyuwangi” mengungkapkan bahwa faktor-faktor tersebut baik secara langsung atau secara tidak langsung mempengaruhi kinerja melalui komitmen organisasi. (5) Penelitian Eko Susanto (2018) berjudul “Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir” menunjukkan terdapat hubungan searah antara ketiga variabel tersebut terhadap kinerja pegawai.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan disiplin kerja memungkinkan pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok meningkatkan kinerja pegawai, maka penelitian ini diberi judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok)”. Berikut uraian paradigma penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini:



Gambar 1 Paradigma Penelitian

Hipotesis dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode penelitian pada hakikatnya adalah pendekatan ilmiah dalam mengumpulkan data untuk penerapan tertentu. Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode *survey explanatory*. Singarimbun (1995:3) menyatakan metode *survey explanatory* merupakan teknik penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara dua variabel melalui pengujian hipotesis.

Jenis penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan alat penelitian untuk mengumpulkan data, analisis data kuantitatif dan statistik, dan studi terhadap populasi atau sampel tertentu untuk menguji hipotesis.

### 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober 2023 sampai bulan Februari 2024. Tempat penelitian dilakukan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis.

### 3. Subjek Penelitian

Populasi adalah suatu kelompok yang cukup besar yang terdiri unsur-unsur atau subjek yang dipilih dan dianalisis berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, populasi didefinisikan sebagai kumpulan individu yang memenuhi kriteria tertentu yang berkaitan dengan subjek yang diteliti dan bertempat tinggal di lokasi tertentu.

Sampel merupakan besar kecilnya populasi dan susunannya (Sugiyono,2019). Sampel penelitian ini berjumlah 32 orang responden yang seluruhnya merupakan pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.

Setiap orang dalam populasi dapat dijadikan sampel penelitian jika menggunakan total sampling (Sugiyono, 2019). Menurut pendapat Arikunto (2013:175), sampel dapat diambil keseluruhan dari jumlah populasi jika jumlah populasi kurang dari 100 orang.

#### **4. Prosedur Penelitian**

1. Pralapanan (melakukan survey lapangan, mengidentifikasi masalah, meninjau kepustakaan sesuai dengan penelitian yang akan dilaksanakan, merancang kerangka teori, menentukan hipotesis).
2. Kegiatan Penelitian (menyebarkan angket kepada responden, melakukan studi dokumentasi, menganalisa data, menguji keabsahan data, dan mengklarifikasi data sesuai dengan pokok masalah penelitian).
3. Analisis Intensif (seleksi dan verifikasi angket, klasifikasi data, menganalisis menentukan skor untuk setiap item pertanyaan dan mentabulasikan data, membuat pedoman penghitungan data, melakukan pengujian terhadap tingkat korelasi dan pengujian terhadap hipotesis, membuat rumusan interpretasi hasil pengujian tersebut dan membuat simpulan hasil penelitian).

#### **5. Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Indikator pengukuran teori ahli dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian, seperti halnya dalam penelitian ini.

Kategori data berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan partisipan penelitian dan pembagian alat ukur seperti kuesioner.
2. Data Sekunder diperoleh dari dokumentasi data yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok yang dapat mendukung dan melengkapi dari data primer.

Kuesioner atau angket digunakan sebagai alat atau instrumen penelitian. *Skala Likert* adalah jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini. Sikap, keyakinan dan persepsi seseorang atau suatu kelompok terhadap fenomena sosial diukur dengan menggunakan *skala likert* (Sugiyono, 2019).

Data dikumpulkan untuk penelitian ini melalui observasi, wawancara, angket, dokumentasi, dan studi literatur.

#### **6. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data berikut diterapkan dalam penelitian ini:

**1. Editing**

Periksa informasi yang telah dikumpulkan mengenai demografi. Tujuan pengumpulan informasi demografis melalui wawancara dan observasi responden adalah untuk menentukan apakah responden memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

**2. Coding**

Berikan instrumen penelitian kode numerik untuk memudahkan analisis data.

**3. Data Entry**

Menentukan frekuensi data, isilah kolom-kolom pada lembar kode berdasarkan jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden.

**4. Tabulating**

Pengumpulan data melibatkan pengaturannya sehingga mudah untuk dijumlahkan, disortir dan disusun untuk dianalisis dan ditampilkan.

**5. Cleaning**

Verifikasi data sekali lagi untuk memastikan tidak ada kode yang tidak lengkap atau salah.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Penelitian**

**a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
<b>A. Tangible (Bukti Fisik)</b>					
1	Kantor Kelurahan memiliki lokasi yang strategis	32 x 5 = 160	140	$\frac{136,4}{160} \times 100\% = 85,25\%$	Sangat Baik
2	Kantor Kelurahan memiliki ruang yang bersih	32 x 5 = 160	135		
3	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	32 x 5 = 160	133		
4	Saya berpenampilan rapi dan profesional	32 x 5 = 160	138		
5	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapih	32 x 5 = 160	136		
Jumlah			682		
<b>B. Reliability (Kehandalan)</b>					
1	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	32 x 5 = 160	137	$\frac{136}{160} \times 100\% = 85\%$	Sangat Baik
2	Saya memberikan layanan tepat pada waktunya	32 x 5 = 160	136		
3	Jenis layanan yang saya berikan telah sesuai dengan bidang saya	32 x 5 = 160	133		
4	Saya selalu menginformasikan kepada masyarakat tentang jenis layanan yang ada di kantor desa	32 x 5 = 160	140		

5	Pelayanan pengaduan cepat dan handal	$32 \times 5 = 160$	134		
6	Saya dapat menangani masalah berbagai layanan yang ada di kantor desa	$32 \times 5 = 160$	136		
	Jumlah		816		
<b>C. Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
1	Saya selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat	$32 \times 5 = 160$	136	$\frac{132,16}{160} \times 100\% = 82,6\%$	Baik
2	Saya selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat	$32 \times 5 = 160$	136		
3	Saya selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat	$32 \times 5 = 160$	133		
4	Saya siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan	$32 \times 5 = 160$	133		
5	Saya selalu siap membantu permintaan masyarakat dengan cepat, tepat dan efisien	$32 \times 5 = 160$	130		
6	Saya selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat.	$32 \times 5 = 160$	125		
	Jumlah		793		
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>					
1	Kemampuan saya dapat dipercaya oleh masyarakat	$32 \times 5 = 160$	132	$\frac{132,6}{160} \times 100\% = 82,87\%$	Baik
2	Saya memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat	$32 \times 5 = 160$	129		
3	Saya sangat terampil dalam melayani masyarakat	$32 \times 5 = 160$	131		
4	Saya menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat	$32 \times 5 = 160$	136		
5	Saya mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat	$32 \times 5 = 160$	135		
	Jumlah		663		
<b>E. Emphaty (Empati)</b>					
1	Setiap kali saya melakukan kesalahan, saya segera meminta maaf kepada masyarakat	$32 \times 5 = 160$	132	$\frac{132,5}{160} \times 100\% = 82,81\%$	Baik
2	Saya selalu memberikan perhatian individual kepada para masyarakat	$32 \times 5 = 160$	132		
3	Saya memahami kebutuhan spesifik masyarakat	$32 \times 5 = 160$	131		
4	Saya mengutamakan kepentingan masyarakat	$32 \times 5 = 160$	130		
5	Saya mudah dihubungi oleh masyarakat	$32 \times 5 = 160$	137		
6	Saya tidak membedakan status sosial dalam proses pelayanan kepada masyarakat	$32 \times 5 = 160$	133		
	Jumlah		795		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>3749</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>83,68%</b>		

**Sumber: Data yang diolah tahun 2024**

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai kualitas pelayanan menghasilkan skor keseluruhan sebesar 3749 atau rata-rata 83,68%. Dengan skor rata-rata sebesar 85,25% dan kriteria sangat baik maka pernyataan indikator *Tangible* (Bukti Fisik) mempunyai skor rata-rata paling tinggi, sedangkan skor

indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) mempunyai skor rata-rata terendah yaitu 82,6% dan kriteria baik.

Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memperoleh skor 83,86% dengan kategori baik, berada di antara 68,01%-84,00%. Artinya kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori baik.

**b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

**Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>Disiplin Kerja</b>					
<b>A. Kehadiran</b>					
1	Saya selalu datang tepat waktu sebelum jam kerja dimulai	32 x 5 = 160	134	$\frac{132}{160} \times 100\% = 82,5\%$	Baik
2	Kehadiran sangat penting dalam penegakkan disiplin	32 x 5 = 160	135		
3	Saya siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat	32 x 5 = 160	128		
4	Saya harus meminta izin apabila tidak dapat masuk kerja	32 x 5 = 160	133		
5	Saya selalu pulang tepat waktu sesuai peraturan yang ditetapkan oleh organisasi	32 x 5 = 160	130		
Jumlah			660		
<b>B. Ketaatan Pada Peraturan Kerja</b>					
1	Saya mematuhi aturan organisasi setiap saat	32 x 5 = 160	137	$\frac{137,75}{160} \times 100\% = 86,09\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu menaati seluruh perintah yang diberikan oleh atasan saya.	32 x 5 = 160	137		
3	Saya merasa takut untuk melanggar aturan yang berlaku	32 x 5 = 160	139		
4	Saya selalu mengenakan seragam seduai dengan peraturan organisasi.	32 x 5 = 160	138		
Jumlah			551		
<b>C. Ketaatan pada standar kerja</b>					
1	Saya secara konsisten mematuhi standar operasional yang ditetapkan oleh organisasi	32 x 5 = 160	138	$\frac{139,5}{160} \times 100\% = 87,18\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu mengambil tanggung jawab penuh ketika melakukan tugas saya	32 x 5 = 160	141		
Jumlah			279		
<b>D. Tingkat Kewaspadaan</b>					
1	Ketika saya bekerja, saya selalu berhati-hati dan penuh perhitungan	32 x 5 = 160	134	$\frac{137}{160} \times 100\% = 85,62\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu memverifikasi hasil pekerjaan saya dua kali	32 x 5 = 160	140		
Jumlah			274		
<b>E. Etika Bekerja</b>					
1	Saya selalu menghormati sesama pegawai	32 x 5 = 160	139	$\frac{141}{160} \times 100\% = 88,12\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu mempunyai hubungan baik dengan sesama pegawai maupun masyarakat	32 x 5 = 160	143		
Jumlah			282		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>2046</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>85,25%</b>		

**Sumber: Data yang diolah tahun 2024**

Tabel 4 diatas, menunjukkan skor total 2046 atau degan skor rata-rata 85,25% diperoleh responden saat menjawab pertanyaan tentang disiplin kerja. Pernyataan inidkator etika bekerja mempunyai skor rata-rata tertinggi yaitu 88,12% dengan kriteria sangat baik, sedangkan pernyataan indikator kehadiran memiliki skor rata-rata terendah yaitu 82,5% dengan kriteria baik.

Disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memperoleh skor sebesar 85,25% berada pada kategori sangat baik atau berada pada interval 84.01% - 100%. Artinya disiplin kerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori sangat baik.

### c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)

**Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>Kinerja Pegawai</b>					
<b>A. Kualitas kerja (<i>Quality of work</i>)</b>					
1	Pimpinan teliti dalam menganalisis jabatan dalam kepegawaian	32 x 5 = 160	136	$\frac{132,2}{160} \times 100\% = 82,62\%$	Baik
2	Saya secara konsisten menyelesaikan tugas saya tepat waktu	32 x 5 = 160	129		
3	Saya sudah terampil dalam menyelesaikan pekerjaan	32 x 5 = 160	129		
4	Saya memahami dan mahir dalam pekerjaan yang menjadi kewajiban utama saya.	32 x 5 = 160	136		
5	Saya jarang melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas	32 x 5 = 160	131		
Jumlah			661		
<b>B. Ketepatan Waktu (<i>Promptness Time</i>)</b>					
1	Saya mengikuti petunjuk yang diberikan pimpinan ketika bekerja	32 x 5 = 160	137	$\frac{136,5}{160} \times 100\% = 85,31\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan	32 x 5 = 160	136		
Jumlah			273		
<b>C. Inisiatif (<i>Initiative</i>)</b>					
1	Pimpinan memiliki inisiatif untuk melakukan pembinaan terhadap para pegawai yang melanggar aturan organisasi	32 x 5 = 160	140	$\frac{133}{160} \times 100\% = 83,12\%$	Baik
2	Saya memiliki inisiatif untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan yang diberikan	32 x 5 = 160	133		
3	Saya memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas/pekerjaan yang relative baru	32 x 5 = 160	126		
Jumlah			399		
<b>D. Kemampuan (<i>Capability</i>)</b>					
1	Penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat	32 x 5 = 160	126	$\frac{131,25}{160} \times 100\% = 82,03\%$	Baik
2	Saya mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang harus dikerjakan	32 x 5 = 160	128		
3	Pimpinan memiliki kemampuan mengarahkan dan membimbing pegawai untuk mencapai efisiensi dan efektivitas	32 x 5 = 160	137		
4	Saya menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan usaha yang maksimal	32 x 5 = 160	134		
Jumlah			525		

<b>E. Komunikasi (Communication)</b>					
1	Saya selalu berkomunikasi dengan pimpinan terkait masalah kinerja	32 x 5 = 160	136	$\frac{135,75}{160} \times 100\% = 84,84\%$	Sangat Baik
2	Pimpinan selalu memberikan arahan dan bimbingan rutin terhadap pegawai	32 x 5 = 160	137		
3	Pegawai selalu diberikan kesempatan mengeluarkan pendapat dalam setiap rapat dengan pimpinan tentang kinerja	32 x 5 = 160	136		
4	Saya selalu berkoordinasi dengan baik antar pegawai	32 x 5 = 160	134		
Jumlah			543		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>2401</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>83,36%</b>		

Sumber: Data yang diolah tahun 2024

Rata-rata respon responden terhadap kinerja pegawai seperti terlihat pada Tabel 5 di atas menghasilkan total skor sebesar 2401 atau skor rata-rata sebesar 83,36%, pernyataan indikator kemampuan (*Capability*) mempunyai skor rata-rata paling rendah (82,03%) dengan kriteria baik, sedangkan pernyataan indikator ketepatan waktu (*Promptness Time*) mempunyai skor rata-rata paling besar (85,31%) dengan kriteria baik

Kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memperoleh skor sebesar 83,36% dengan kategori baik atau berada pada rentang 68.01% - 84,00%. Artinya kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori baik.

#### d. Pengujian Hipotesis

Perhitungan uji t yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan pada hasil di bawah ini. Perhitungan berikut menggunakan program SPSS:

Tabel 6 Hasil Perhitungan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,140	6,865		2,351	,026
KUALITAS PELAYANAN	,248	,058	,465	4,259	,000
DISIPLIN KERJA	,473	,096	,535	4,904	,000

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Seperti terlihat pada Tabel 6 diatas, variabel kualitas pelayanan mempunyai tanda positif dan koefisien sebesar 0,465 untuk analisis regresi pada sig 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan secara parsial.

Selain itu, dalam penelitian ini digunakan SPSS 22.0 untuk menghasilkan nilai-nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 4,259 untuk mengetahui pengaruh dari hasil analisis uji t pada tabel 6.  $t_{tabel}$  yang diperoleh adalah 1,699. Jadi, diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $4,259 > 1,699$  yang menunjukkan penolakan  $H_0$ . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

Data yang disajikan menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan berkorelasi dengan peningkatan kinerja pegawai. Selain itu, tingkat kinerja pegawai menurun secara proporsional dengan kualitas layanan yang diberikan.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Tabel 6 di atas menggambarkan bahwa variabel disiplin kerja mempunyai tanda positif pada  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  dan koefisien analisis regresi sebesar 0,535. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Artinya, kinerja pegawai secara parsial dipengaruhi oleh disiplin kerja.

Selain itu, menggunakan SPSS 22.0 dihitung nilai  $t_{hitung}$  (4,904) untuk variabel disiplin kerja pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dari temuan uji t pada tabel 6. Dengan demikian  $H_0$  ditolak ditunjukkan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,904 > 1,699$ . Hal ini menunjukkan bagaimana kinerja pegawai dipengaruhi oleh disiplin kerja.

Berdasarkan data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh disiplin kerja. Kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok semakin tinggi jika pegawai semakin disiplin dalam bekerja. Sebaliknya kinerja pegawai akan menurun seiring dengan menurunnya kedisiplinan.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Berdasarkan tabel 6 diatas, diperoleh koefisien sehingga dapat dibentuk persamaan  $Y = 16,140 + 0,465 X_1 + 0,535 X_2 + e$ . Berikut penjelasan persamaan regresi linear berganda dibawah ini:

- a. Kinerja pegawai secara konstan 16,140 jika kualitas pelayanan dan disiplin kerja diambil = 0. Hal ini ditunjukkan dengan tanda positif konstanta 16,140.
- b. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai regresi positif sebesar 0,465 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan.

- c. Terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,535. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok akan semakin baik apabila disiplin kerja ditingkatkan.
- d. merupakan potensi kesalahan model persamaan regresi yang muncul karena adanya potensi pengaruh variabel asing terhadap variabel kinerja pegawai.

Variabel independen yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y) diketahui dengan menggunakan uji *Standardized Coefisients Beta*. Fakta bahwa nilai *Standardized Coefisients Beta* pada tabel 6 lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan (0,465) menunjukkan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel dependen yaitu disiplin kerja (0,535). Hal ini dapat dilihat dengan menguji hasil *Standardized Coefisients Beta* masing-masing independen variabel (X) diatas yaitu kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan disiplin kerja (X<sub>2</sub>).

Selanjutnya dilakukan uji simultan (Uji F) di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Program SPSS digunakan untuk melakukan Uji F dengan cara sebagai berikut:

**Tabel 7 Hasil Perhitungan Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159,360	2	79,680	37,329	,000 <sup>b</sup>
	Residual	61,902	29	2,135		
	Total	221,263	31			

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN

Tabel 7 diatas menunjukkan nilai F<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari nilai F<sub>tabel</sub> dan mempunyai tingkat signifikansi 0,000 yaitu 37,329 > 3,31 (F tabel didapat dari df (n-2) = df (32-2) = 30). Berdasarkan teknik pengambilan keputusan uji simultan, faktor kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai jika diteliti secara bersama-sama. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja.

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang dihitung sebagai berikut, kemudian digunakan untuk menyatakan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam persentase (%):

**Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi (R Square)**

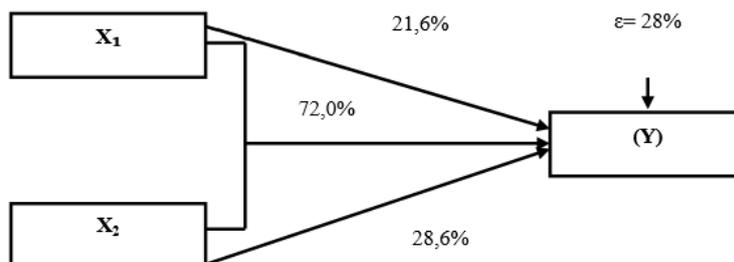
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 <sup>a</sup>	,720	,701	1,461

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN

Tabel 8 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 72,0%, dengan variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini mempunyai sisa pengaruh sebesar 28%. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) pada tabel ini sebesar 0,720.

Untuk mempermudah hasil penelitian ini, maka dapat dilihat dalam bagan rekapitulasi hasil penelitian berikut ini:



**Gambar 2. Hubungan Struktural antar Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  Terhadap  $Y$**

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )

Menurut Sinamo (2005:86) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sekumpulan cara kerja yang positif dalam berperilaku dengan landasan yang kokoh dan nilai-nilai inti yang berkomitmen penuh pada paradigma kerja membentuk kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperoleh skor total sebesar 3749 atau jika di rata-ratakan sebesar 83,68%. Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 85,25% yaitu mengenai indikator *Tangible* (Bukti Fisik), dan rata-rata skor terendah sebesar 82,6% yaitu mengenai indikator *Responsiveness* (Ketanggapan). Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu kantor kelurahan memiliki lokasi yang strategis dengan jumlah skor 140, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu pegawai selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat dengan jumlah skor 125. Artinya, kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg berada pada kategori baik.

Dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,259 > 1,699$  maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg secara parsial dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas

pelayanan pada Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ince dan Badaruddin (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Mengingat nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $5,545 > 2,003$  maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya kinerja pegawai sedikit banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer sebagai teknik untuk berbicara dengan anggota staf tentang perubahan perilaku pegawai dan mencoba membuat pegawai lebih sadar dan bersemangat untuk mengikuti kebijakan perusahaan serta norma-norma sosial yang relevan (Rivai, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperoleh skor total 2046 atau jika di rata-ratakan sebesar 85,25%. Variabel disiplin kerja memperoleh skor rata-rata tertinggi di kalangan responden sebesar 88,12% yaitu mengenai indikator etika bekerja, sedangkan rata-rata skor terendah sebesar 82,5% yaitu mengenai indikator kehadiran. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pegawai selalu mempunyai hubungan baik dengan sesama pegawai maupun masyarakat dengan jumlah skor 143, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu pegawai siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat dengan jumlah skor 128. Artinya disiplin kerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori sangat baik.

Hal ini terbukti dari masing-masing diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,904 > 1,699$  dan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  yang diperoleh bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan pengaruh yang cukup besar dan parsial. Oleh karena itu, kinerja seorang pegawai akan meningkat seiring dengan meningkatnya disiplin kerja. Sebaliknya, rendahnya tingkat kedisiplinan akan menyebabkan rendahnya tingkat kinerja pegawai.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Deddy Dariansyah (2018) yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi signifikan oleh disiplin kerja. Berdasarkan penelitian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ketika nilai  $t_{hitung} = 4,330$  dan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ .

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Kinerja adalah kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dari segi hasil, baik kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan tanggung jawab, wewenang, dan tujuannya (Mangkunegara, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperoleh skor sebesar 2401 atau jika di rata-ratakan sebesar 83,36%. Variabel kinerja pegawai memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 85,31% dari responden yaitu mengenai indikator Ketepatan Waktu (*Promptness Time*), sedangkan rata-rata skor terendah sebesar 82,03% yaitu mengenai indikator Kemampuan (*Capability*). Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pegawai bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan dengan jumlah skor 137, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat dengan jumlah skor 126.

Kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $37,329 > 3,31$  ( $F_{tabel}$  didapat dari  $df (n-2) = df (32-2) = 30$ ), pada tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan  $H_a$  disetujui dan  $H_o$  ditolak, hal ini menunjukkan adanya pengaruh simultan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y).

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) diperoleh sebesar 0,720 berdasarkan evaluasi koefisien determinasi dengan hasil simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja dapat mempengaruhi sebesar 72,0% terhadap kinerja pegawai, dan sisanya sebesar 28% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uraian tersebut memberikan kesimpulan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai. Penegasan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rini Saputri (2023), Deddy Dariansyah (2018), serta Ince dan Baddaruddin (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

## SIMPULAN

Beberapa kesimpulan dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kinerja pegawai cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain kinerja pegawai akan meningkat seiring dengan semakin baiknya kualitas pelayanan. Sebaliknya, kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok juga akan menurun jika kualitas pelayanan menurun. Adapun indikator terkecil yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan).
2. Disiplin kerja berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kinerja pegawai cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh disiplin kerja pada Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, peningkatan disiplin kerja maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai. Sebaliknya jika disiplin kerja menurun maka kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok juga akan menurun. Adapun indikator terkecil yaitu kehadiran.
3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kinerja pegawai cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pada Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai secara bersamaan. Artinya, ketika kualitas pelayanan dan disiplin kerja meningkat, maka kinerja pegawai juga akan meningkat. Jika terjadi penurunan kualitas pelayanan dan disiplin kerja, kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok pun akan menurun. Adapun indikator terkecil yaitu Kemampuan (*Capability*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, D. (2019). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Semarang: Universitas Semarang.
- Anwar Mangkunegara, A. A. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Arifin, S. (2017). Pengaruh kualitas layanan internal dan disiplin kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kabupaten Jember, Bondowoso, dan Banyuwangi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dariansyah, D. (2018). Pengaruh disiplin kerja, motivasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati. *Sosio E-Kons*, 10(2), 150. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2671>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ince, A. F., & Baddaruddin, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2, 906-916.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Service marketing: People, technology, strategy*. New Jersey: Pearson.
- Mitchell, T. (1982). *People in organizations: An introduction to organizational behavior (2nd ed.)*. Singapore: McGraw-Hill International Book Co.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2011). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktek*. Jakarta: Rajawali Press.
- Saputri, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan administrasi pimpinan sekretariat daerah provinsi. *Jurnal Manajemen*, 2(4), 527-539.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sinamo, J. (2005). *8 etos kerja profesional*. Jakarta: PT. Spirit Mahardika.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode penelitian survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susanto, E. (2018). Pengaruh efikasi diri, disiplin kerja dan pelayanan terhadap kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 12(2), 30-41.