

**PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN
(Studi di Kelurahan Parparean III Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Provinsi
Sumatera Utara)**

Marito Febrianti Napitupulu^{1*)}, Suprayitno²⁾, Melia Sintha³⁾

^{1,2,3)} Prodi atau Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Palangka Raya, Indonesia

*maritofebrianti02@gmail.com

Abstrak

Pentingnya disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu instansi pemerintah khususnya di Kantor Kelurahan Parparean III menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Disiplin kerja pegawai adalah suatu sikap pegawai yang tercermin dalam perilaku untuk menaati segala peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat yang sesuai dengan pegawai dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja pegawai dengan peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III. Secara parsial, penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja pegawai, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Disiplin Kerja; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kedisiplinan pegawai merujuk pada kesanggupan dan kesediaan pegawai untuk mematuhi aturan, norma, dan peraturan yang berlaku dalam lingkungan kerja. Ini mencakup berbagai aspek yang menunjukkan sikap dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang berpengaruh langsung terhadap kinerja organisasi (Hasibuan, 2018). Disiplin yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Dalam konteks pemerintahan, kedisiplinan pegawai sangat penting untuk memastikan layanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan

masyarakat (Sakir, 2024). Kualitas pelayanan adalah komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Menurut (Riyadin, 2019) kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Menurut (Razaq & Susiani, 2024) untuk mendukung peran pemerintah dalam melakukan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan kualitas masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Menurut (Akay *et al.*, 2021) pelayanan publik dalam konteks disiplin pegawai merujuk pada cara pegawai pemerintah atau instansi publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan memenuhi standar yang ditetapkan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintahan sebagai penyedia pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan prinsip pelayanan publik kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Seringkali terjadi permasalahan muncul yang berkaitan dengan disiplin kerja seorang pegawai dalam sebuah organisasi. Beberapa contoh yang termasuk dalam masalah kedisiplinan kerja seperti ketepatan waktu hadir ke tempat kerja serta pelanggaran dalam pemenuhan jumlah jam kerja dan lain sebagainya.

Menurut (Nyangun, 2017) menyatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi beberapa hal salah satunya adalah kedisiplinan pegawai. Disiplin tersebut mencerminkan kesediaan individu yang muncul dari pemahaman dalam mematuhi aturan organisasi. Mengamati keadaan di Kantor Kelurahan Parparean III, menunjukkan bahwa adanya pegawai yang kurang disiplin. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa permasalahan seperti disiplin waktu, masih ada pegawai yang terlambat masuk kerja, keluar pada saat jam kerja dan pulang kerja lebih awal. Selain itu dalam hal disiplin tanggung jawab, masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Masalah disiplin tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai. Oleh karena itu, penerapan disiplin pegawai yang baik

akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sehingga memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Disiplin Kerja

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati semua peraturan organisasi. Menurut pendapat (Pranitasari & Khotimah, 2021) disiplin merupakan fungsi yang sangat penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik akan sulit terwujud tujuan yang maksimal. Disiplin kerja pegawai adalah suatu sikap pegawai yang tercermin dalam perilaku untuk menaati segala peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Disiplin kerja pegawai merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Penerapan disiplin kerja bermanfaat untuk para pegawai dalam mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada di organisasi. Sehingga, disiplin kerja sangat penting untuk ditegakkan dalam organisasi agar para pegawai dapat bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Dengan disiplin yang baik, maka pegawai akan bekerja secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

B. Indikator Disiplin Kerja

Menurut (Robbins, 2005:182 dalam Anggunsari, 2018) mengatakan bahwa terdapat 3 (tiga) indikator terkait dengan disiplin kerja diantaranya sebagai berikut:

1. Disiplin Waktu

Disiplin waktu diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kepada ketaatan jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja, patuh terhadap peraturan organisasi, dan pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

2. Disiplin Peraturan

Disiplin Peraturan yaitu ketaatan terhadap peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan baik. Oleh karena itu dibutuhkan sikap setia dari pegawai terhadap komitmen yang telah ditetapkan. Kesyetaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan

berkomitmen dalam melaksanakan tugas dan tata tertib yang telah dicapai, serta ketaatan pegawai dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan dalam suatu organisasi.

3. Disiplin Tanggung Jawab

Salah satu bentuk tanggung jawab seorang pegawai adalah tanggung jawabnya terhadap organisasi, kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan atasan sehingga kegiatan kantor dapat berjalan dengan baik.

C. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran atau standar yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu layanan atau produk memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan atau pelanggan. Kualitas pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, seperti kesopanan dan keramahan staf, kecepatan dalam memberikan layanan, kemudahan akses dan kenyamanan, keandalan, penyelesaian masalah yang efektif, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Menurut pendapat (Sampara 1999 dalam Hardiansyah, 2018:49) bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis (Hardiansyah, 2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan berfokus kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Zeithaml *et al.* dalam Hardiansyah, 2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi atau indikator yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) yakni sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Tangible adalah bukti nyata fisik yang berupa perlengkapan fasilitas-fasilitas pada tempat kerja dengan sebuah bentuk kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh pihak penyedia atau penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dalam membantu penyelenggaraan pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang dirasakan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability merupakan sebuah keterampilan atau kemampuan pegawai pemerintahan dalam melaksanakan suatu pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah berlaku secara tepat waktu. Setiap pelayanan membutuhkan bentuk pelayanan yang handal yang artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness merupakan suatu kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap yang diberikan dengan baik akan menimbulkan suatu dampak positif pula terhadap kualitas pelayanan. Setiap pegawai dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan aspek pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan yang menerima pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Oleh sebab itu, dimensi ini lebih menekankan pada suatu bentuk ketepatan,

kecepatan dan perhatian pegawai dalam melayani yang memiliki suatu keterlibatan dalam menanggapi semua permintaan, masukan atau keluhan dan pertanyaan masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan)

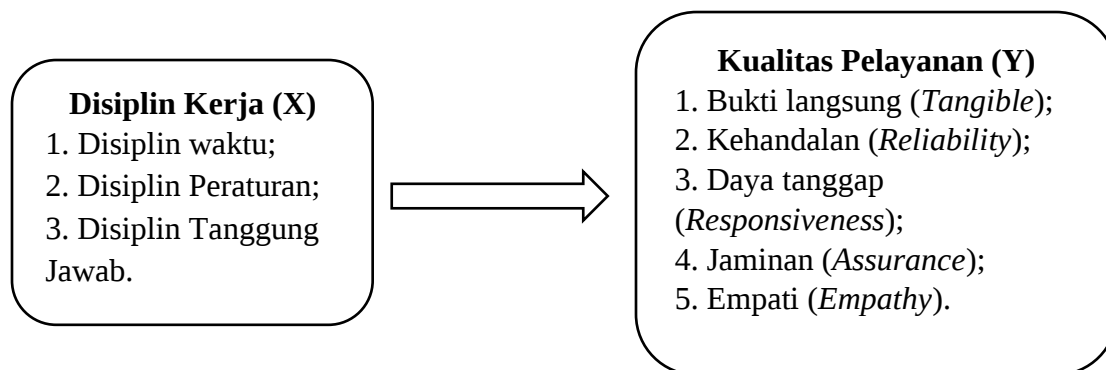
Assurance adalah suatu jaminan akan pengetahuan, perilaku dan tanggung jawab pegawai dalam membangun kepercayaan serta keyakinan masyarakat yang diberikan pegawai oleh selaku penyelenggara dalam pelayanan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. *Empathy* (empati)

Empathy merupakan suatu kemampuan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan perhatian kepada masyarakat terkait suatu kebutuhan atau keperluan saat melakukan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan urusan pelayanan dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

E. Kerangka Berfikir

Gambar 1. Kerangka Berfikir Penelitian



F. Hipotesis

Ha: Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif atau analisis secara statistik. Menurut pendapat (Sugiyono, 2019) kuantitatif dapat merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

A. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini ialah masyarakat yang menerima pelayanan di kantor tersebut, sehingga populasi yang diambil melalui jumlah penduduk Kelurahan Parparean III pada tahun 2023 dengan jumlah 1.071 jiwa penduduk yang berhak menerima pelayanan di kantor tersebut.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara perhitungan statistik menggunakan Rumus *Slovin* dengan tingkat presisi 10%.

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Berdasarkan rumus diatas, maka perhitungan untuk ukuran jumlah responden dengan batas kesalahan 10% yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{1.071}{1+1.071 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.071}{1+ 10,71}$$

$$n = \frac{1.071}{11,71}$$

$$n = 91,4$$

Dengan perhitungan diatas, sampel dalam penelitian ini adalah 91 orang yang menerima pelayanan dan seluruh pegawai Kantor Kelurahan Parparean III yang berjumlah

4 orang. Peneliti memperbanyak jumlah sampel menjadi 100 orang. Metode yang digunakan dalam pengambilan responden menggunakan metode *Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*.

B. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Variabel independen atau variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya yaitu Disiplin Kerja (X).
- b. Variabel dependen atau variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya yaitu Kualitas Pelayanan (Y).

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Variabel Bebas (X) Disiplin Kerja	Disiplin kerja adalah suatu sikap seorang pegawai yang tercermin dalam perilaku untuk menaati segala peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi.	1. Disiplin waktu; 2. Disiplin Peraturan; 3. Disiplin Tanggung Jawab.
Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah ukuran atau standar yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu layanan atau produk memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan atau pelanggan.	1. Bukti langsung (<i>Tangible</i>); 2. Keandalan (<i>Reliability</i>); 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>); 4. Jaminan (<i>Assurance</i>); 5. Empati (<i>Empathy</i>).

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer ialah sumber data yang diperoleh peneliti melalui hasil observasi di lapangan dan diperoleh dari para responden yang melakukan pelayanan di Kelurahan Parparean III.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung terkait dengan kepustakaan yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Data tersebut dapat diperoleh melalui jurnal, buku, hasil penelitian orang lain, media online dan dokumen atau laporan yang berkaitan dengan Kelurahan Parparean III.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang dirancang dan disebarkan untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti ialah menggunakan kuesioner (angket) yang disebar secara online sehingga tidak membutuhkan kertas (*paperless*). Pengumpulan dan analisis data dibantu dengan Google Formulir untuk mempermudah memperoleh data dalam penelitian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dengan mengumpulkan gambar atau dokumen berupa catatan-catatan penting yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini meliputi foto, catatan lapangan, dan berkas penting yang berkaitan dengan penelitian di Kantor Kelurahan Parparean III.

F. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur data yang telah diperoleh apakah valid atau tidak. Untuk mengukur validitas instrument pada penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment* seperti yang dinyatakan oleh (Idrus, 2009:13) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total yang disebut sebagai *inter item-total correlation*. Data

tersebut diolah melalui Program SPSS versi 27 Uji validitas dapat dihitung dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel menggunakan taraf signifikan sebesar 5%.

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir pernyataan dapat dikatakan valid
 - 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka butir pernyataan dapat dikatakan tidak valid.
2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan atau konsistensi dari suatu instrumen penelitian. Kriteria penentuan uji reliabilitas pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ dari 0,60.
- 2) Instrumen dinyatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $<$ dari 0,60.

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah metode analisis data yang digunakan untuk mengukur hubungan linear antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Dalam analisis ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : variabel dependen,

X : variabel independen,

a : konstanta

b : koefisien regresi

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Sugiyono, 2017) Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

H. Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen (X) secara individu (parsial) terhadap variabel dependen (Y).

Adapun kriteria uji t pada penelitian ini ialah:

- a) H_0 = Variabel bebas (X) parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)
- b) H_a = Variabel bebas (X) parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)
 - 1) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak pada $\alpha = 5\%$
 - 2) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima pada $\alpha = 5\%$

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS versi 27 menyatakan bahwa semua hasil dari r hitung dari variabel Disiplin Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) melebihi dari nilai r tabel = 0,195 pada nilai signifikansi 5% dengan jumlah sampel 100 responden

B. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 27, maka diperoleh nilai reliabilitas variabel Disiplin Kerja (X) sebesar $0,640 > 0,60$ dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar $0,677 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X dan Y reliabel.

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi dilakukan menggunakan program SPSS versi 27 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.703	2.477	14.820	.000
	Disiplin Kerja	.766	.124	.530	.618

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2025

Dari tabel diatas, maka diperoleh persamaan $Y = 36.703 + 0.766X$. Berdasarkan persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 36.703 yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai positif ketika dipengaruhi oleh variabel Disiplin Kerja (X) yang setara dengan 0. Nilai koefisien regresi sebesar 0.766 menyatakan bahwa setiap variabel Disiplin Kerja (X) meningkat satu satuan, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0.766. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y bernilai positif. Nilai signifikan yang kurang dari dari tingkat signifikansi yaitu ($0.000 < 0.05$) menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah signifikan.

D. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 27 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 ^a	.281	.274	3.403

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai R sebesar 0.530 atau 53% yang menunjukkan korelasi positif yang cukup kuat antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Dari tabel tersebut dijelaskan besarnya nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0.281 yang artinya pengaruh variabel bebas (disiplin kerja) terhadap variabel terikatnya (kualitas pelayanan) adalah sebesar 28.1%. Sedangkan sisanya sebesar 71,9 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain atau variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t

Berdasarkan uji t yang dapat dilihat pada tabel analisis regresi sederhana dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III.

Dasar pengambilan keputusan pada uji t yaitu dengan membandingkan t-tabel dengan t-hitung. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka Ha diterima dan Ho ditolak pada signifikansi $< 0,05$. Sebaliknya, Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka Ha ditolak dan Ho diterima pada signifikansi $> 0,05$.

Berdasarkan dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, selanjutnya dilakukan perhitungan t-tabel dengan rumus berikut:

$$t\text{-tabel} = [\alpha/2; (df = n-k)]$$

$$= [0,05/2; (df = 100-2)]$$

$$= 0,025 ; 98 \text{ (dilihat pada t-tabel)}$$

$$t\text{-hitung} = 6.187$$

Nilai $0,025 ; 98$ kemudian dapat dilihat distribusi nilai t-tabel, maka nilai pada t-tabel adalah 1.984.

Melalui hasil perhitungan tersebut ditentukan bahwa nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yakni $6.187 > 1.984$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Sehingga dapat dikatakan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak.

Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan peneliti, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh (Patmasari *et al.*, 2023) pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada instansi tersebut.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (Y) dapat meningkat apabila Disiplin Kerja pegawai di Kantor Kelurahan Parparean III

ditingkatkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memberikan perhatian lebih terhadap masing-masing indikator disiplin kerja yakni, disiplin waktu, disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab. Dengan memperhatikan indikator-indikator tersebut maka kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Parparean III akan semakin baik dan meningkat sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan akan merasa puas atas pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh peneliti mengenai pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kelurahan Parparean III, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kelurahan Parparean III Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. Beberapa hal yang dapat membuktikan pengaruh tersebut antara lain:

1. Hasil uji regresi linear sederhana memperoleh persamaan yaitu $Y = 36.703 + 0.766X$ dengan nilai konstanta sebesar 36.703 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai positif ketika dipengaruhi oleh variabel Disiplin Kerja (X) yang setara dengan 0. Nilai koefisien regresi sebesar 0.766 menyatakan bahwa setiap variabel Disiplin Kerja (X) meningkat satu satuan, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0.766. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y bernilai positif.
2. Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.281 yang artinya pengaruh variabel bebas (disiplin kerja) terhadap variabel terikatnya (kualitas pelayanan) adalah sebesar 28.1%. Sedangkan sisanya sebesar 71,9 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain atau variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan pengujian yang telah dilakukan yakni uji T yang mana

nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yakni $6.187 > 1.984$ dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$. Dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa variabel disiplin kerja (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran dari penelitian ini adalah:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Parparean III, pegawai kelurahan perlu meningkatkan disiplin kerja yang baik sehingga pelayanan dapat berjalan secara baik dan maksimal. Dengan meningkatnya disiplin kerja pegawai maka kualitas pelayanan pun akan semakin meningkat lebih baik.
2. Pihak kelurahan perlu meningkatkan pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai, khususnya dalam hal kehadiran, kepatuhan terhadap jam kerja, serta pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Pengawasan yang konsisten akan menciptakan budaya kerja yang lebih profesional dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan
3. Penelitian ini terbatas pada variabel disiplin kerja sebagai faktor tunggal yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain seperti motivasi, kepemimpinan, atau kompetensi pegawai agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik

REFERENSI

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1, 2–3.
- Anggunsari, N. (2018). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT. BORNEO MELINTANG BUANA EKSPORT YOGYAKARTA [Skripsi]. Universitas Islam Indonesia.

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. PT. Bumi Aksara.
- Idrus, M. (2009). *Metode penelitian ilmu sosial: pendekatan kualitatif dan kuantitatif* (Ed.2). Erlangga.
- Nyangun, A. L. (2017). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN KUTAI BARAT. 5(3), 390–399.
- Patmasari, E., Musiafir, S., & Sulhayati. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 49–67. <https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.201>
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. *Analisis Disiplin Kerja Karyawan Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(01), 22.
- Razaq, M. F., & Susiani. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN TABALONG. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7, 1322–1323.
- Riyadin. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN). *Jurnal Simplex*, 2.
- Sakir, A. R. (2024). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 6(1), 116–124. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Tindakan)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif* (cet. 3). Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Toba, Kecamatan Porsea Dalam Angka, <https://tobakab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/51d9f572db577f3e1c06af53/kecamatan-porsea-dalam-angka-2024.html> diakses pada tanggal 2 Februari 2025