



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 6035-6045

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rijali,
Kecamatan Sirimau, Kota Ambon

Agustina^{1✉}, Mohamad Arsad Rahawarin², Ivonny Yeany Rahanra³

Administrasi Negara, Universitas Pattimura

Email: agustinavina@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan di sebuah organisasi. Pengujian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi. Instrumen yang digunakan untuk mengukur disiplin pegawai dan kualitas pelayanan diuji reliabilitasnya dengan menggunakan uji Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6, yang menandakan bahwa instrumen tersebut reliabel. Selanjutnya, uji t menunjukkan bahwa disiplin pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai $p < 0,001$. Hasil uji F juga mengonfirmasi bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara keseluruhan, dengan nilai F sebesar 803,260 dan $p < 0,001$. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di organisasi. Oleh karena itu, disarankan agar organisasi meningkatkan disiplin pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata kunci: *Disiplin Pegawai, Kualitas Pelayanan, Regresi*

Abstract

This study aims to examine the effect of employee discipline on service quality in an organization. The research was conducted using a quantitative approach with regression analysis techniques. The instruments used to measure employee discipline and service quality were tested for reliability using Cronbach's Alpha. The results of the reliability test showed that both instruments had Cronbach's Alpha values greater than 0.6, indicating that the instruments were reliable. Furthermore, the t-test showed that employee discipline significantly affects service quality, with a p-value < 0.001 . The F-test results also confirmed that the regression model used was significant overall, with an F value of 803.260 and $p < 0.001$. The findings of this study conclude that employee discipline is a crucial factor in improving service quality within an organization. Therefore, it is recommended that organizations enhance employee discipline to improve the quality of service provided to customers.

Keywords: *Employee Discipline, Service Quality, Regression*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Di era globalisasi dan persaingan ketat saat ini, harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memberikan kepuasan kepada pelanggan, tetapi juga menciptakan loyalitas dan meningkatkan reputasi organisasi. Masyarakat kini semakin kritis terhadap layanan yang mereka terima, terutama dalam konteks pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar mereka.

Di Indonesia, kualitas pelayanan masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius, terutama di instansi pemerintahan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan standar pelayanan, masih terdapat banyak tantangan yang harus diatasi. Tantangan-tantangan tersebut meliputi birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang belum memadai, serta adopsi teknologi yang belum merata. Hal ini mengakibatkan pelayanan publik belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.

Masyarakat Indonesia semakin sadar akan hak-hak mereka sebagai konsumen layanan publik. Mereka menuntut pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan responsif. Ketidakpuasan terhadap pelayanan sering kali menyebabkan keluhan dan penurunan kepercayaan terhadap instansi terkait. Oleh karena itu, memahami harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Birokrasi yang berbelit-belit dan proses administrasi yang panjang sering kali menjadi

penghambat utama dalam penyampaian pelayanan yang efektif. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan menurunkan efisiensi operasional instansi. Upaya untuk menyederhanakan proses birokrasi dan meningkatkan efisiensi menjadi sangat penting dalam konteks ini. Pelayanan yang lambat dan tidak ramah dapat menciptakan citra negatif terhadap pemerintah secara keseluruhan.

Pegawai yang disiplin dalam hal kepatuhan terhadap peraturan, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan integritas cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien. Kepatuhan terhadap peraturan memastikan pegawai memahami dan mengikuti prosedur kerja dengan benar. Ketepatan waktu dan tanggung jawab membantu dalam menyelesaikan tugas dengan efisien dan tepat waktu. Integritas tinggi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Peningkatan disiplin pegawai melalui pelatihan, pengawasan, dan penegakan aturan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Robbins dan Judge (2017), disiplin pegawai mencakup berbagai aspek seperti kepatuhan terhadap peraturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Mereka berpendapat bahwa pegawai yang disiplin cenderung lebih produktif dan memberikan layanan yang lebih baik karena mereka mengikuti prosedur kerja dengan benar dan tepat waktu.

Sedangkan menurut Simamora (2006), disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai. Pegawai yang disiplin menunjukkan sikap profesional dalam melaksanakan tugas, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Simamora juga menekankan pentingnya pengawasan dan penegakan aturan sebagai mekanisme untuk memastikan disiplin pegawai agar tercapai secara berkelanjutan.

Lebih lanjut, Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2009) menyatakan bahwa integritas dan tanggung jawab pegawai merupakan komponen penting dari disiplin yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Mereka menekankan bahwa pegawai dengan integritas tinggi cenderung bekerja dengan jujur dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi publik.

Menurut Tjiptono dan Diana (2001), kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan menerapkan pelatihan yang fokus pada pengembangan disiplin kerja dan etika. Mereka menyarankan bahwa pelatihan yang berkelanjutan dapat membantu pegawai memahami pentingnya disiplin dan bagaimana hal tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, disiplin tidak hanya dipahami sebagai kepatuhan, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab etis.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dari

efektivitas pemerintahan. Masyarakat mengharapkan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan dari instansi pemerintah. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya keluhan terkait keterlambatan, ketidaktepatan, dan rendahnya kualitas layanan yang diberikan. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini adalah tingkat disiplin pegawai yang belum optimal.

Disiplin pegawai mencakup berbagai aspek seperti kepatuhan terhadap peraturan, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan integritas. Pegawai yang disiplin tidak hanya mematuhi aturan yang berlaku tetapi juga menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tingkat disiplin yang rendah sering kali berujung pada perilaku kerja yang tidak produktif, yang akhirnya berdampak negatif pada kualitas pelayanan publik.

Disiplin adalah suatu kondisi di mana individu atau kelompok mematuhi aturan, norma, dan standar yang telah ditetapkan, baik dalam konteks pekerjaan, pendidikan, atau kehidupan sehari-hari. Disiplin mencakup kemampuan untuk mengontrol diri, bersikap konsisten, dan berkomitmen terhadap tanggung jawab yang diemban. Dalam konteks pekerjaan, disiplin berarti pegawai mengikuti peraturan perusahaan, bekerja dengan tepat waktu, menyelesaikan tugas dengan baik, dan menunjukkan etika kerja yang tinggi.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu, keakuratan, kenyamanan, dan keramahan dalam memberikan layanan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada perilaku dan kinerja pegawai yang berada di garda terdepan pelayanan publik.

Kelurahan Rijali merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Sirimau Kota Ambon yang menjadi ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan disebut sebagai basis pelayanan publik. Aktivitas pelayanan di kelurahan ini meliputi pembuatan dan legalisasi surat keterangan domisili, legalisir ijazah, SKTM, surat ahli waris, pengurusan KK dan KTP, surat kelahiran dan kematian, izin usaha mikro kecil, SKCK, hingga pelayanan posyandu. Berdasarkan observasi awal, ditemukan berbagai masalah dalam pelayanan seperti ketidakhadiran aparatur saat jam kerja, tidak adanya buku registrasi, dan kurangnya kesediaan melayani masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul "Pengaruh Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rijali Kota Ambon".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Menurut Sugiyono (2017:8), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode korelasional karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu disiplin pegawai, dengan variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan publik.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Rijali, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon, Provinsi Maluku. Objek dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Kelurahan Rijali dan masyarakat Kelurahan Rijali yang menerima pelayanan dari kantor kelurahan tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai atau staf yang bekerja di Kelurahan Rijali serta masyarakat yang datang menerima pelayanan. Untuk pegawai kelurahan, digunakan teknik sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Sementara itu, untuk masyarakat digunakan teknik accidental sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang hadir di kantor kelurahan saat proses pelayanan berlangsung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden di lapangan melalui kuesioner, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017:137) bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen, jurnal, skripsi, buku, dan literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder ini memberikan informasi pelengkap yang membantu memahami konteks dan mendukung analisis data primer.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai di lapangan. Dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dan data pendukung berupa foto, dokumen pelayanan, dan arsip lain yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan kuesioner merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data, yang berisi serangkaian pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Butir pertanyaan dalam kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban: Sangat Baik (5), Baik (4), Cukup Baik (3), Kurang Baik (2), dan Sangat Tidak Baik (1).

Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan uji deskriptif untuk melihat distribusi data dan karakteristik responden melalui statistik seperti rata-rata, median, dan frekuensi.

Selanjutnya dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa kuesioner benar-benar mengukur apa yang dimaksud, serta uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi pengukuran menggunakan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi sebagai prasyarat analisis regresi linier. Setelah itu dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Akhirnya, untuk menguji hipotesis digunakan uji-t (signifikansi pengaruh variabel secara parsial) dan uji-F (kelayakan model secara keseluruhan). Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka pengaruh yang diuji dianggap signifikan. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar variasi kualitas pelayanan publik yang dapat dijelaskan oleh disiplin pegawai. Selain itu, analisis korelasi Pearson juga dilakukan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara kedua variabel. Nilai korelasi antara -1 hingga $+1$ akan menunjukkan seberapa erat hubungan tersebut, apakah positif, negatif, atau tidak berhubungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Disiplin pegawai menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan yang diberikan berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Rijali, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel ini, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi upaya peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa instrumen pengukuran benar-benar mampu mengukur aspek yang dimaksud. Salah satu pendekatan yang lazim digunakan dalam uji validitas adalah analisis koefisien korelasi Pearson. Instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi Pearson lebih besar dari $0,5$, karena hal ini mencerminkan adanya hubungan yang cukup kuat antara item pernyataan dengan variabel yang diukur. Sejalan dengan pandangan Nunnally (1978), suatu instrumen dianggap valid apabila menunjukkan korelasi yang signifikan secara

statistik dengan variabel yang relevan, dan nilai di atas 0,5 sering digunakan sebagai indikator kelayakan instrumen dalam konteks validitas.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel disiplin pegawai yang terdiri dari 12 pernyataan (X1.1 hingga X4.3), seluruh item menunjukkan nilai korelasi Pearson di atas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan variabel disiplin pegawai. Nilai korelasi tertinggi tercatat pada pernyataan X1.1 (0,800), sementara nilai terendah masih berada pada batas validitas yang diterima, yakni 0,637 pada pernyataan X2.2. Dengan demikian, semua pernyataan dapat dikategorikan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam menilai disiplin pegawai.

Rinciannya, kelompok pernyataan X1 (X1.1–X1.3) menunjukkan nilai korelasi antara 0,703 hingga 0,800, yang berarti bahwa item-item dalam kelompok ini sangat valid dan memiliki hubungan kuat dengan variabel disiplin pegawai. Demikian pula kelompok X2 (X2.1–X2.3), meskipun X2.2 memiliki nilai korelasi paling rendah (0,637), masih berada dalam ambang validitas yang memadai. Kelompok X3 (X3.1–X3.3) memperlihatkan nilai korelasi antara 0,737 hingga 0,763, yang mencerminkan konsistensi dan kekuatan dalam mengukur disiplin pegawai.

Selanjutnya, hasil uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi Pearson di atas 0,5. Total terdapat 15 pernyataan (Y1.1 hingga Y5.3) yang diuji dan semuanya memenuhi syarat validitas. Nilai korelasi tertinggi ditemukan pada pernyataan Y5.1 (0,825), sedangkan nilai terendah tercatat pada Y3.3 (0,663). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dapat disimpulkan valid dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat secara akurat.

Pada kelompok pernyataan Y1 hingga Y4, setiap pernyataan menunjukkan hubungan yang signifikan dengan variabel yang diukur. Misalnya, Y1.1 hingga Y1.3 memiliki nilai korelasi berkisar antara 0,730 hingga 0,781, sedangkan Y2.1 hingga Y2.3 memiliki nilai antara 0,669 hingga 0,805. Walaupun ada sedikit variasi antar item, semuanya tetap berada dalam rentang validitas yang diterima. Demikian pula pada kelompok Y3 dan Y4, nilai korelasi tetap menunjukkan kekuatan hubungan yang memadai, menandakan bahwa instrumen mampu mencerminkan kepuasan masyarakat secara konsisten.

Kelompok terakhir, yaitu Y5.1 hingga Y5.3, memperlihatkan nilai korelasi yang sangat tinggi, mulai dari 0,746 hingga 0,825. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kelompok ini sangat baik dalam mengukur dimensi tertentu dari

kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, uji validitas untuk kedua variabel, yaitu disiplin pegawai dan kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa seluruh item dalam instrumen memiliki validitas yang baik. Oleh karena itu, instrumen ini dapat digunakan lebih lanjut dalam penelitian maupun praktik pengukuran lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran, baik ketika digunakan oleh orang yang berbeda pada waktu yang bersamaan maupun oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah uji Cronbach's Alpha (α). Menurut Ghazali (2007), instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha (α) lebih dari 0,6. Tabel berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk dua variabel, yaitu disiplin pegawai dan kualitas pelayanan.

Instrumen	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>R' Standar</i>	Keterangan
Disiplin Pegawai	0.771	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.768	0.6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, instrumen disiplin pegawai memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,771, sementara instrumen kualitas pelayanan menunjukkan nilai 0,768. Kedua nilai tersebut lebih tinggi dari ambang batas minimum yang disarankan (0,6), menunjukkan bahwa kedua instrumen ini dapat dianggap reliabel. Instrumen disiplin pegawai menunjukkan konsistensi internal yang baik, dengan pertanyaan-pertanyaan yang saling berkorelasi dengan kuat, sehingga dapat diandalkan dalam mengukur disiplin pegawai secara stabil dan konsisten.

Demikian pula, instrumen kualitas pelayanan dengan nilai Cronbach's Alpha 0,768 juga menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Ini berarti bahwa pertanyaan dalam instrumen kualitas pelayanan saling berkorelasi dengan baik dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan konsisten. Secara keseluruhan, kedua instrumen ini memenuhi kriteria reliabilitas yang diperlukan untuk penelitian lebih lanjut, memberikan jaminan bahwa hasil pengukuran yang diperoleh dapat diulang dan memberikan hasil yang konsisten.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah koefisien regresi variabel independen (X) berpengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen (Y). Jika nilai p kurang dari 0,05, maka koefisien regresi untuk variabel X dianggap signifikan, yang berarti X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y. Sebaliknya, jika nilai p lebih besar dari 0,05, maka koefisien regresi untuk variabel X tidak signifikan, yang menunjukkan bahwa X tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Y. Tabel berikut menunjukkan hasil uji t untuk variabel disiplin pegawai yang diuji terhadap kualitas pelayanan.

Model	Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.454	2.168	—	0.671	0.213
	Disiplin Pegawai	1.221	0.043	0.971	28.342	<0.001

Berdasarkan hasil uji t, pada kolom "Unstandardized Coefficients," nilai koefisien untuk konstanta adalah 1.454, yang berarti bahwa ketika variabel disiplin pegawai bernilai 0, kualitas pelayanan diprediksi sebesar 1.454. Sedangkan untuk variabel disiplin pegawai, koefisien unstandardized-nya adalah 1.221, yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada disiplin pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 1.221 unit.

Pada kolom "Standardized Coefficients," nilai Beta untuk disiplin pegawai adalah 0.971, yang menunjukkan bahwa disiplin pegawai memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan jika dibandingkan dengan variabel lain dalam model ini. Nilai Beta yang tinggi menunjukkan hubungan yang kuat antara disiplin pegawai dan kualitas pelayanan. Nilai t untuk disiplin pegawai adalah 28.342, yang jauh lebih besar dari 2, menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel ini sangat signifikan secara statistik. Nilai p yang sangat kecil, yaitu <0.001, mengindikasikan bahwa hubungan antara disiplin pegawai dan kualitas pelayanan sangat signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disiplin pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi secara keseluruhan signifikan, yaitu apakah variabel independen (X) dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y). Jika nilai p kurang dari 0,05, model regresi dianggap signifikan, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai p lebih dari 0,05, model regresi tidak signifikan, menunjukkan bahwa variabel independen tidak cukup mempengaruhi variabel

dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA berikut.

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2623.640	1	2623.640	803.260	<0.001
Residual	156.780	48	3.266	—	—
Total	2780.420	49	—	—	—

Berdasarkan hasil uji ANOVA, dapat dilihat bahwa model regresi menunjukkan signifikansi yang sangat tinggi. Nilai Sum of Squares pada bagian "Regression" adalah 2623.640, yang menunjukkan seberapa besar variasi dalam kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh model regresi ini. Dengan 1 derajat kebebasan (df), nilai Mean Square untuk regresi adalah 2623.640.

Pada bagian "Residual," nilai Sum of Squares adalah 156.780, yang menggambarkan variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model. Dengan 48 derajat kebebasan (df), nilai Mean Square untuk residual adalah 3.266. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh model, masih ada bagian yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel disiplin pegawai. Namun, hubungan yang ada tetap signifikan.

Nilai F yang diperoleh adalah 803.260, yang sangat tinggi dan menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan sangat signifikan. Nilai F ini menghitung perbandingan antara variasi yang dijelaskan oleh model dengan variasi yang tidak dijelaskan (residual). Dengan nilai F yang besar, dapat disimpulkan bahwa model regresi memiliki daya prediksi yang kuat terhadap kualitas pelayanan. Nilai p (Sig.) untuk uji ANOVA adalah <0.001, yang berarti bahwa hubungan antara disiplin pegawai dan kualitas pelayanan sangat signifikan secara statistik, sehingga mendukung validitas model regresi yang digunakan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di lingkungan organisasi. Uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa kedua instrumen yang digunakan, yaitu instrumen disiplin pegawai dan kualitas pelayanan, memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik, dengan nilai Cronbach's Alpha masing-masing lebih besar dari 0,6, yang mengindikasikan bahwa instrumen tersebut reliabel. Hal ini memberikan keyakinan bahwa pengukuran yang dilakukan dapat diandalkan dalam penelitian ini.

Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa disiplin pegawai memiliki pengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan. Nilai t yang tinggi dan nilai p yang sangat kecil (<0.001) pada variabel disiplin pegawai menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin pegawai dan kualitas pelayanan sangat kuat dan signifikan. Dengan kata lain, setiap peningkatan dalam disiplin pegawai akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil uji F juga mengonfirmasi bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara keseluruhan. Nilai F yang sangat tinggi (803.260) dan nilai p yang sangat kecil (<0.001) menunjukkan bahwa variabel disiplin pegawai secara signifikan menjelaskan variasi dalam kualitas pelayanan. Ini menegaskan bahwa disiplin pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspiyah, M., & Martono, S. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Pelatihan pada Produktivitas Kerja. *Management Analysis Journal*, 5(4).
- Azhar, M. E., Nurdin, D. U., & Siswadi, Y. (2020). Pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 46-60.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Hasibuan, J. S., & Silvy, B. (2019, December). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. In *Prosiding Seminar Nasional USM (Vol. 2, No. 1, pp. 134-147)*.
- Hasibuan, J. S., & Silvy, B. (2019, December). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. In *Prosiding Seminar Nasional USM (Vol. 2, No. 1, pp. 134-147)*.
- Johan, B. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur. *Pendidikan Ilmu Sosial*, 5(2), 257-266.
- Lestari, S., & Afifah, D. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja*, 3(01), 93-110.
- Nurhidayah, W. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN BANJARAN KABUPATEN BANDUNG (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60-74.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 21-30.
- Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM

PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE.

Jurnal Darma Agung, 32(2), 845-860.

Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, etos kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi di pt. inko java semarang. *Among Makarti*, 11(1).

Suwanto, S. (2019). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(1), 16-23.