



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 6 Nomor 2 Tahun 2026 Page 100-115

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

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

## Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Aparatur Desa di Kecamatan Mandah

Sopian<sup>1✉</sup>, Agus Maulana<sup>2</sup>, Raju Maulana<sup>3</sup>

Universitas Islam Indragiri

Email: [sopiansopian2122@gmail.com](mailto:sopiansopian2122@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur desa di Kecamatan Mandah, dengan jumlah sampel sebanyak 32 orang yang diambil dari 16 desa, masing-masing diwakili oleh dua orang aparatur desa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert (1–5). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis (uji t dan koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja aparatur desa berada dalam kategori tinggi, demikian pula dengan Kualitas Pelayanan yang juga berada dalam kategori tinggi. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dengan nilai t hitung sebesar 6,652 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,598 menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memberikan kontribusi sebesar 59,8% terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Disiplin Kerja aparatur desa, maka semakin baik pula Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Aparatur Desa, Regresi Linear Sederhana.*

## Abstract

This study aims to determine the level of Work Discipline of village officials, to examine the Quality of Public Services provided, and to analyze and empirically prove the effect of Work Discipline on the Quality of Public Services among village officials in Kecamatan Mandah. The background of this study is based on the importance of officials' discipline in supporting the improvement of service quality delivered to the community. Research employed a quantitative method with descriptive and associative approaches. The population of this study consisted of village officials in Kecamatan Mandah, with a total sample of 32 respondents drawn from 16 villages, each represented by two village officials. Data were collected through questionnaires using a Likert scale (1–5). The collected data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing (t-test and coefficient of determination). The results indicate that the Work Discipline of village officials is categorized as high, and the Quality of Public Services is also categorized as high. The regression analysis shows that Work Discipline has a positive and significant effect on the Quality of Public Services, with a t-value of 6.652 and a significance level of  $0.000 < 0.05$ . Furthermore, the coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.598 indicates that Work Discipline contributes 59.8% to the Quality of Public Services, while the remaining 40.2% is influenced by other factors not examined in this study. Thus, it can be concluded that the higher the level of Work Discipline among village officials, the better the Quality of Public Services provided to the community.

*Keywords: Work Discipline, Quality of Public Services, Village Officials, Simple Linear Regression.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama di tingkat desa yang menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan pelayanan administrasi, pelayanan sosial, serta pelayanan pembangunan berjalan secara efektif, cepat, ramah, dan akuntabel. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan sarana, melainkan sangat dipengaruhi oleh perilaku aparatur desa, khususnya terkait disiplin kerja.

Berdasarkan data kependudukan semester 1 tahun 2025, Kecamatan Mandah memiliki jumlah penduduk yang cukup besar yaitu sebanyak 39.992 jiwa, yang tersebar di berbagai desa. Dengan banyaknya jumlah penduduk tersebut, beban layanan yang harus ditangani aparatur desa juga semakin tinggi. Setiap desa memiliki karakteristik dan jumlah penduduk yang berbeda, akan tetapi semuanya tetap membutuhkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Jumlah penduduk yang besar pula, akan semakin menuntut aparatur untuk bekerja secara disiplin agar pelayanan tetap efektif dan tidak menimbulkan

antrean panjang, keluhan, maupun keterlambatan pengurusan administrasi. Dengan demikian, disiplin kerja bukan hanya menjadi tuntutan profesionalitas aparatur, tetapi juga menjadi kebutuhan penting untuk menjaga kualitas pelayanan di tengah tingginya jumlah warga sebagai penerima layanan. Berikut data jumlah penduduk di desa-desa yang berada dalam wilayah Kecamatan Mandah:

Tabel 1.1. Data Penduduk Se-Kecamatan Mandah Tahun 2025

No	Kelurahan/Desa	Jumlah Laki-Laki	Jumlah Perempuan	Total Penduduk
	Khairiah Mandah	2.174	2.063	4.237
	Pulaucawan	243	208	451
	Belaras	1.289	1.209	2.498
	Bente	2.735	2.555	5.290
	Igal	2.287	2.076	4.363
	Pelanduk	1.381	1.364	2.745
	Bakau Aceh	912	861	1.773
	Batang Tumu	1.537	1.479	3.016
	Bekawan	1.211	1.098	2.309
	Bantayan	1.130	1.002	2.132
	Batang Sari	596	550	1.146
	Bolak Raya	546	491	1.037
	Cahaya Baru	1.484	1.341	2.825
	Belaras Barat	1.011	1.005	2.016
	Sepakat Jaya	852	763	1.615
	Suraya Mandiri	590	578	1.168
	Bidari Tanjung Datuk	735	636	1.371

*Sumber: Kecamatan Mandah Tahun 2025*

Berkaitan dengan hal tersebut, penting untuk mengetahui secara lebih rinci bentuk pelayanan yang telah mampu dilaksanakan oleh pemerintah desa di Kecamatan Mandah dalam kurun waktu tiga bulan terakhir (Oktober-Desember 2025). Data ini memberikan gambaran nyata mengenai jenis-jenis pelayanan yang paling sering dibutuhkan masyarakat sekaligus menunjukkan kapasitas aparatur desa dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Selain itu, informasi ini juga dapat menjadi dasar evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah berjalan, sehingga dapat diketahui aspek mana yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Oleh karena itu, pada tabel berikut disajikan rincian jenis-jenis pelayanan yang

telah dilaksanakan oleh desa se-Kecamatan Mandah selama periode tersebut.

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..2. Jenis Pelayanan Desa se-Kecamatan Mandah

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Jumlah Pelayanan
1	Surat Keterangan Domisili	Pembuatan surat keterangan tempat tinggal penduduk	320
2	Surat Keterangan Usaha	Pembuatan surat untuk keperluan usaha masyarakat	185
3	Surat Pengantar KTP/KK	Pengantar pembuatan atau perubahan KTP dan Kartu Keluarga	410
4	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	Surat untuk keperluan bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan	275
5	Pelayanan Akta Kelahiran	Pengurusan administrasi pencatatan kelahiran	150
6	Pelayanan Akta Kematian	Pengurusan administrasi pencatatan kematian	95
7	Surat Izin Keramaian	Surat izin untuk kegiatan masyarakat seperti hajatan atau acara umum	120
8	Legalisasi Dokumen	Pengesahan berbagai dokumen administrasi masyarakat	260
9	Pelayanan Bantuan Sosial	Pendataan dan pengajuan bantuan sosial (PKH, BLT, dll.)	210
10	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Penerimaan dan tindak lanjut laporan atau keluhan masyarakat	75

*Sumber: Data Olahan Penelit*

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana disiplin kerja aparatur desa berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mandah. Ketiadaan instrumen penilaian disiplin yang baku, ditambah dengan tingginya jumlah penduduk sebagai penerima layanan, menunjukkan perlunya kajian empiris yang dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi kedisiplinan aparatur desa serta dampaknya terhadap mutu layanan yang diberikan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh temuan yang tidak hanya bermanfaat secara akademis, tetapi juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah kecamatan dan desa dalam merumuskan kebijakan

peningkatan kinerja aparatur serta perbaikan Kualitas Pelayanan di masa yang akan datang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menguji pengaruh antara variabel disiplin kerja aparatur desa (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) secara objektif melalui analisis angka-angka hasil pengisian kuesioner oleh responden. Metode survei digunakan karena penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan kausal antara dua variabel, yaitu bagaimana disiplin aparatur desa dapat memengaruhi Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Seluruh data yang diperoleh diolah menggunakan teknik statistik inferensial untuk mengetahui kekuatan hubungan dan pengaruh antar variabel. Yang terdiri dari 16 Desa dan 1 Kelurahan pada populasi aparatur desa dengan 32 responden Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian ini disusun untuk menjelaskan pengaruh Disiplin Kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) kepada masyarakat di Kecamatan Mandah. Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

(Sumber: Gaprilla, 2023)

### Hipotesis Penelitian

Diduga Disiplin Kerja berpengaruh Kualitas Pelayanan pada masyarakat Mandah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui komposisi aparatur desa yang menjadi objek penelitian di Kecamatan Mandah. Identifikasi ini penting karena struktur gender dalam organisasi pemerintahan desa dapat memberikan gambaran mengenai distribusi peran serta partisipasi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, data jenis kelamin juga membantu memberikan konteks terhadap hasil penelitian, terutama dalam memahami dinamika kerja dan karakteristik sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada masyarakat. Adapun klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..3.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	20	62,5%
2	Perempuan	12	37,5%
	Total	32	100%

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 32 responden, sebanyak 20 orang atau 62,5% merupakan laki-laki, sedangkan 12 orang atau 37,5% merupakan perempuan. Data ini menunjukkan bahwa aparatur desa di Kecamatan Mandah masih didominasi oleh laki-laki. Meskipun demikian, partisipasi aparatur perempuan juga cukup signifikan dan berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa. Komposisi ini mencerminkan adanya keterlibatan kedua gender dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, meskipun proporsinya belum sepenuhnya seimbang.

Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan dilakukan untuk mengetahui latar belakang akademik aparatur desa yang menjadi objek penelitian di Kecamatan Mandah. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kemampuan aparatur dalam memahami regulasi, menjalankan administrasi pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik secara profesional. Dengan mengetahui distribusi pendidikan responden, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai kualitas sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan desa. Adapun klasifikasi responden berdasarkan jenis pendidikan pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..4.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	14	43,75%
2	Diploma (D3)	6	18,75%
3	Sarjana (S1)	12	37,50%
	Total	32	100%

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 14 orang atau 43,75%. Selanjutnya, 12 orang atau 37,50% telah menempuh pendidikan Sarjana (S1), dan 6 orang atau 18,75% memiliki

latar belakang Diploma (D3). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa di Kecamatan Mandah telah memiliki pendidikan formal yang cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan publik. Keberadaan aparatur dengan latar belakang pendidikan tinggi juga menjadi potensi positif dalam meningkatkan profesionalisme serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Klasifikasi responden berdasarkan usia dilakukan untuk mengetahui struktur umur aparatur desa yang menjadi objek penelitian di Kecamatan Mandah. Usia merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kedewasaan, pengalaman kerja, serta produktivitas aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Dengan mengetahui distribusi usia responden, peneliti dapat menggambarkan apakah aparatur desa berada pada kategori usia produktif yang mendukung efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun klasifikasi responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..5.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	6	18,75%
2	31-40 Tahun	14	43,75%
3	41-50 Tahun	9	28,12%
4	> 50 Tahun	3	9,38%
	Total	32	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 31–40 tahun sebanyak 14 orang atau 43,75%. Selanjutnya, 9 orang atau 28,12% berada pada kelompok usia 41–50 tahun, 6 orang atau 18,75% berada pada usia 20–30 tahun, dan 3 orang atau 9,38% berusia di atas 50 tahun. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa di Kecamatan Mandah berada pada usia produktif, yang secara umum memiliki keseimbangan antara semangat kerja dan pengalaman dalam melaksanakan tugas pemerintahan serta pelayanan.

Klasifikasi responden berdasarkan masa kerja dilakukan untuk mengetahui tingkat pengalaman aparatur desa dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Mandah. Masa kerja merupakan indikator penting yang mencerminkan lamanya keterlibatan aparatur dalam sistem administrasi desa, pemahaman terhadap prosedur kerja, serta pengalaman dalam menghadapi berbagai dinamika pelayanan

masyarakat. Dengan mengetahui distribusi masa kerja, peneliti dapat menilai sejauh mana pengalaman kerja berpotensi mendukung terbentuknya disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Adapun klasifikasi responden berdasarkan masa kerja pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..6.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 5 Tahun	8	25,00%
2	5-10 Tahun	15	46,88%
3	> 10 Tahun	9	28,12%
	Total	32	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja 5–10 tahun sebanyak 15 orang atau 46,88%. Selanjutnya, 9 orang atau 28,12% memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun, dan 8 orang atau 25,00% memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa di Kecamatan Mandah telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama, sehingga diharapkan memiliki pemahaman yang baik terhadap mekanisme kerja, aturan organisasi, serta pola pelayanan kepada masyarakat. Pengalaman kerja yang relatif stabil ini menjadi modal penting dalam mendukung peningkatan disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan.

#### Analisis Statistik Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh variabel Disiplin Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada aparatur desa di Kecamatan Mandah. Analisis ini dilakukan setelah seluruh uji asumsi klasik terpenuhi, sehingga model regresi dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..7. Hasil

Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B (Koefisien Regresi)	Std. Error	t Hitung	Sig.
(Constant)	8,214	3,102	2,648	0,013
Disiplin Kerja (X)	0,785	0,118	6,652	0,000

Sumber: *Data Olahan Peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 8,214 + 0,785X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 8,214 menunjukkan bahwa apabila variabel Disiplin Kerja (X) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 8,214. Sedangkan koefisien regresi Disiplin Kerja sebesar 0,785 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Disiplin Kerja akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,785 satuan. Koefisien bernilai positif, yang berarti bahwa semakin tinggi disiplin kerja aparatur desa, maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Selain itu, berdasarkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mandah dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kedisiplinan aparatur desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis dalam analisis regresi linear sederhana. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X) secara parsial (sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Untuk melakukan uji hipotesis dalam penelitian ini, peneliti menggunakan acuan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) < probabilitas 0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- Jika nilai signifikansi (Sig.) > probabilitas 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..8. Hasil

Uji t (Parsial)

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Disiplin Kerja (X)	6,652	2,042	0,000	Signifikan

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6,652 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,652 > 2,042$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang berarti semakin tinggi tingkat disiplin kerja aparatur desa, maka semakin baik pula Kualitas Pelayanan yang diberikan di Kecamatan Mandah.

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X) dalam menjelaskan variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai dengan 1. Adapun dasar interpretasi nilai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- Jika nilai  $R^2$  mendekati 0, maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.
- Jika nilai  $R^2$  mendekati 1, maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat semakin kuat.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..3. Hasil

Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,773	0,598	0,585	2,145

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,598 atau 59,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja mampu menjelaskan sebesar 59,8% variasi dalam Kualitas Pelayanan pada aparatur desa di Kecamatan Mandah. Sedangkan sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini yang tidak diteliti, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, fasilitas kerja, atau faktor organisasi lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan tergolong kuat.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (Uji t) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kualitas Pelayanan (Y) pada aparatur desa di Kecamatan Mandah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 6,652 yang lebih besar dari  $t$  tabel 2,042 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dinyatakan diterima.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,598 atau 59,8%. Artinya, Disiplin Kerja memberikan kontribusi sebesar 59,8% dalam menjelaskan variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, dapat ditegaskan bahwa Disiplin Kerja memiliki peranan yang kuat dan signifikan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan, sehingga semakin baik tingkat disiplin kerja aparatur desa, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zain et al. (2022) tentang pengaruh disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan. Selain itu, penelitian oleh Napitupulu et al. (2025) juga menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan sikap ketaatan pegawai terhadap aturan yang mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini memperkuat bahwa disiplin aparatur desa menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif.

Selanjutnya, hasil analisis deskriptif terhadap variabel Kualitas Pelayanan juga menunjukkan kategori tinggi. Indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara umum memperoleh penilaian baik dari responden. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah dilaksanakan sesuai prosedur, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan rasa aman, serta didukung oleh sikap ramah dan hubungan interpersonal yang baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek seperti fasilitas pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nursifa & Ekawati (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dalam pelayanan publik telah berjalan baik, namun aspek *tangible* (fasilitas fisik) masih perlu ditingkatkan. Selain itu, konsep Kualitas Pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL juga telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik sebagai indikator utama dalam menilai

kepuasan masyarakat.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap peningkatan Disiplin Kerja akan diikuti dengan peningkatan Kualitas Pelayanan. Hal ini diperkuat oleh hasil Uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,652 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, dapat dibuktikan secara empiris bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Wahyudin & Daholu (2023) yang menemukan adanya pengaruh signifikan antara disiplin kerja terhadap pelayanan publik dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Selain itu, penelitian Musrafa et al, (2024) tentang disiplin kerja dan pelayanan publik di Kecamatan Taliwang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik, bahkan diperkuat oleh faktor budaya organisasi. Penelitian lain oleh Mesrawati et al. (2024) juga menyatakan bahwa disiplin kerja bersama kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selain itu, berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), diperoleh nilai sebesar 0,598 atau 59,8%. Artinya, Disiplin Kerja mampu menjelaskan 59,8% variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa Disiplin Kerja merupakan faktor yang cukup dominan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Farida & Purwoko (2024) yang menyatakan bahwa selain disiplin kerja, terdapat faktor lain seperti kemampuan kerja dan inovasi pelayanan yang turut mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kedisiplinan aparatur desa, baik melalui pengawasan, ketegasan penerapan aturan, maupun peningkatan hubungan kerja yang harmonis, sangat penting untuk terus dilakukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Kecamatan Mandah. Dengan mengintegrasikan disiplin kerja yang tinggi dan penguatan faktor pendukung lainnya, Kualitas Pelayanan di tingkat desa diharapkan dapat semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas

Pelayanan pada aparatur desa di Kecamatan Mandah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Disiplin Kerja aparatur desa di Kecamatan Mandah berada dalam kategori tinggi. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori Setuju dan Sangat Setuju terhadap indikator tujuan dan kemampuan, keteladanan pimpinan, keadilan, pengawasan melekat, sanksi hukuman, ketegasan, serta hubungan kemanusiaan. Dengan demikian, aparatur desa telah menunjukkan kepatuhan terhadap aturan dan tanggung jawab kerja yang baik.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan aparatur desa di Kecamatan Mandah juga berada dalam kategori tinggi. Indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta didukung oleh sikap ramah dan hubungan interpersonal yang baik.
3. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  serta nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,598 menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memberikan kontribusi sebesar 59,8% terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat disiplin kerja aparatur desa, maka semakin baik pula Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kesimpulan penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Desa di Kecamatan Mandah

Diharapkan agar terus meningkatkan dan mempertahankan tingkat disiplin kerja aparatur desa melalui pengawasan yang konsisten, penegakan aturan yang adil, serta pemberian sanksi dan penghargaan secara proporsional. Selain itu, pembinaan dan pelatihan berkala juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Aparatur Desa

Aparatur desa diharapkan dapat terus meningkatkan komitmen terhadap kedisiplinan kerja, terutama dalam hal ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan peningkatan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Sikap ramah, empati, dan profesionalisme harus tetap dipertahankan agar Kualitas Pelayanan semakin optimal.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya meneliti satu variabel bebas yaitu Disiplin Kerja dengan kontribusi sebesar 59,8%. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi, atau sarana dan prasarana kerja agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mandah, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan profesional.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aljabar. (Ed), (2024), Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Revisi, CV Budi Utama.
- Asrianto, Mattarima, Ahmad, Unsong, I.F., & Ishak, (2024), Manajemen Sumber Daya Manuisa: Kerja, Psikologi Kerja, dan Disiplin Kerja Menuju Produktivitas Kinerja, CV Idebuku.
- Azam, A.M., Mauluddiyah, L.Z., Rukin, & Aisafitri, A, (2025), Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan, Widina Media Utama.
- Cahyantini, A., Pristiyanto, Lestari, R., Charli, C.O., Putri, D.A., Sari, Y.P., Dewi, D.D., Litualy, J.W., Rande, S., Patimah, T., Sumual, L.P., & Syafrinadina. (2024), Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya Manusia, CV Gita Lentera.
- Hajar, (2021), Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan. Umsu Press.
- Handayani, E., (2020). Desa Regeneratif 4.0, CV. Budi Utama.
- Iksan, M., & Susiani., (2024), Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparat Desa Dikantor Desa Pasar Batu Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 7(2), 2723-0937.
- Kamelya, D., Febriani, I., Ningrum, E.W., Astuti, F., & Aini, S.N., (2021), Manifestasi Good Governance Lintas Sektor di Indonesia, *Administrasi Publik FIFIP UIN SGD*.
- Maulana, Agus., (2022) *Human Capital* Jilid 1., PRCI, Edisi Satu, Tasikmalaya
- Mesrawati, L., Bismark, O.P., Ma'as, I., & Dakhyar, (2024), Hubungan Pencahayaan Dengan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Area Packing Tunnel Tahun 2023, *Journal of Multidisciplinary Science*, 1(2), 94-103.
- Mulia, R.A., (2021), Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi dalam Peningkatan Kinerja, Eureka Media Aksara.

- Mustafa, Umar, & Sukarddin, (2024), Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Taliwang dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi, *Jurnal Ilmiah Ilmiah Ilmu Pendidikan (JIIP)*, 7(1), 558-567.
- Napitupulu, M.F., Suprayitno, & Sintha, M., (2025), Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kulaitas Pelayanan di Kelurahan (Studi di Kelurahan Parparean III Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Provinsi Sumatra Utara), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 11(2), 2723-2530.
- Nursifa, & Ekawati (2024), Kualitas Pelayanan pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dengan Pendekatan SERVQUAL, *Jurnal Sektor Publik (JSP)*, 1(1), 3048-0035.
- Rachman, A., Patutie, E., & Darmini, N.K., (2024), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Tohar Media.
- Rifa'i, A., Asyikeen, N., Maulana, A., & Muchlis., (2025), *Perekonomian Indonesia*, CV Bravo Press Indonesia.
- Saefullah, A., (2022), Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), 2827-7961.
- Syamsir, & Saputra, N., (2022), *Administrasi Kepegawaian*, Eureka Media Aksara.
- Supriyadi, (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cipta Media Nusantara.
- Purwanto, S., Supangat., Esterina, M., Souhoka, S., Chandra, F., Hariputra, A., Annisa, N.N., Manarfa, L.O.M.R.A.U., Gunawan, E., Sulthony, M.R., Arianto, T., & Sunardi, (2024), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Putri, A.S., & Utama, L.S., (2024), Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. *Jurnal Perlindungan Masyarakat Bestuur Praesidium*, 1(2), 3064-1756.
- Utama, Z.M., (2020), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, UNJ Pres.
- Wahyudin, D., & Daholu, A., (2023), Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pasarwajo, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 2986-4216.
- Widyawati, Syafrinadina, Kurniawan, S.A., Amien, N.N., Naruliza, E., Noya, R.S., Patty, M.R., Bindas, A., Salfitri, M., Suryandari, Astuti, A.D.S.T., Setiawan, D., Ijan, M.C., & Waileruny, H.T. (2025), *Metode Penelitian Manajemen*, CV Mega Press Nusantara.
- Wulandari, N., Hernawaty, & Selvia, S., (2024), Strategi Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Melalui Disiplin dan Motivasi Kerja, PT Serasi Media Teknologi.

Yadnya, I.W.G.S.A., (2022), Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai, CV Feniks Muda Sejahtera.

Zain, E.M., Andjar, F.J., Restyani, T.D., & Rawi, R.D.P., (2022), Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Sorong, Jurnal Pemasaran, Keuangan & Sumber Daya Manusia (PERKUSI), 2(2), 221-226.