

# Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa DiKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo

## *The Effect of Employee Discipline on The Quality of Village Government Public Services in Bongomeme Sub-District, Gorontalo Regency*

Siti Febrianty Wange\*, Rustam Tohopi & Yakop Noho Nani

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Diterima: 31 Juli 2023; Direview: 02 Agustus 2023; Disetujui: 22 Agustus 2023

\*Corresponding Email: [febriantysiti@gmail.com](mailto:febriantysiti@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah primer. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan penyebaran angket atau kuisioner kepada pegawai. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Hasil uji t hitung menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pemerintahan desa di Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_a$ ) dapat dibuktikan dan diterima. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,152 atau 15,2% dari variabel bebas X (Disiplin Kerja Pegawai) memberikan kontribusi untuk variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik), adapun sisanya sebesar 0,848 atau 84,8% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti yaitu kompensasi, budaya kerja, partisipasi dan kepemimpinan.

**Kata kunci:** Disiplin Kerja; Kualitas Pelayanan Publik.

### Abstract

*This study aims to determine the effect of employee discipline on the quality of village government public services in Bongomeme Sub-district, Gorontalo Regency. The research uses a quantitative approach. The type research data is primary. The samples are 58 people. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to employees. The analysis test showed that better work discipline would improve the quality of publik services in the village government in Bongomeme Sub-district, Gorontalo Regency. The result of the t-count test show that employee work discipline has a positive and significant effect on the quality of village government publik services in Bongomeme Sub-district, Gorontalo Regency. Thus the first hypothesis ( $H_a$ ) can be proven and accepted. The result of the coefficient of determination test obtained an R square value of 0.152 or 15.2% of the independent variable X (Employee Work Discipline) contributing to the Y variable (Quality of Publik Services), while the remaining 0.848 or 84.45% is from other factors which are not examined such a compensation, work culture, participation and leadership*

**Keyword:** Work Discipline; Publik Service Quality.

**How to Cite:** Wange, S.F., Tohopi, R., & Nani, Y.N. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa DiKecamatan Bongomeme Kabupaten Gotontalo, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 6(1): 458-465.



## PENDAHULUAN

Aktivitas pelayanan berhubungan dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Hal ini dikarenakan hakikat pemerintah sebagai *publik service* yang mempunyai fungsi ideal, yaitu meliputi pelayanan sehingga harus berfokus pada pelayanan untuk pelanggan atau masyarakat yang akan dilayani (Hasanah, n.d.; Saefullah, 1999).

Pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat dikatakan baik jika kualitas yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan baik. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualiatas.

Menurut Parasuraman, dkk dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu 1) Berwujud atau *Tangible* 2) Keandalan atau *Realibility*, 3) Ketanggapan atau *Responsiveness*, 4) Jaminan atau *Assurance*, dan 5) Empati atau *Emphaty*.

Pelayanan publik berhubungan dengan disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika pegawai disiplin maka kualitas yang baik akan mudah terwujud. Bejo Siswanto dalam (Muslimat & Ab wahid, 2021) menyebutkan bahwa disiplin kerja adalah sikap menghormati, menghargai, tunduk dan patuh terhadap peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak, serta kesanggupan untuk mematuhi dan tidak mengelakkan sanksi apabila terjadi pelanggaran terhadap tugas dan wewenang yang diberikan.

Menurut Soejono dalam (Diar, 2019) mengemukakan bahwa disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator disiplin kerja yaitu: 1) Ketepatan waktu, para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik. 2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik, sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor, dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan. 3) Tanggung jawab yang tinggi, pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik. 4) Ketaatan terhadap aturan kantor, pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenalan/identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Menurut Nina Rahmayanty dalam (Diar, 2019), "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan serta memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Barata dalam (Mufidahyatul & Shohib, 2020) "kualitas pelayanan merupakan usaha suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan faktor pengharapan dan setelah menikmati jasa tersebut, konsumen akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, bila jasa yang mereka dapatkan bisa memenuhi atau melebihi pengharapannya, konsumen cenderung akan memakai lagi penyedia jasa tersebut".

Menurut Parasuraman, dkk dalam (Tjiptono & Chandra, 2016), indikator Kualitas Pelayanan yang terletak pada Lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*) *Tangible* adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perusahaan, perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan.
2. Keandalan (*Realibility*) *Realibility* adalah kemampuan dan keandalan untuk melakukan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Misal ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, ketelitian pelayanan, keandalan dan konsistensi pelayanan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan Jasa yang dibutuhkan Konsumen. *Responsiveness* yaitu kemampuan

membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Ketanggapan ini dapat diukur dari seberapa banyak waktu pelanggan habiskan untuk menunggu pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*), Jaminan yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguraguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan mendapatkan rasa aman.
5. Empati (*Emphaty*), merupakan sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan. Berdasarkan uraian lima indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut (Kasmir, 2014) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut (Indarwati, 2020) kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut (Soetrisno, 2016) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Menurut Bejo Siswanto dalam (Lisawanto, 2021)“Disiplin kerja adalah sikap menghormati, menghargai, tunduk dan patuh terhadap peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak, serta kesanggupan untuk mematuhi dan tidak mengelakkan sanksi apabila terjadi pelanggaran terhadap tugas dan wewenang yang diberikan”

Suatu instansi menetapkan setiap peraturan untuk bisa dipatuhi oleh setiap pegawai yang bekerja, dikarenakan peraturan tersebut memiliki berbagai tujuan. Menurut (Sastrohadiwiryono & Syuhada, 2021) mengemukakan bahwa tujuan dari disiplin yaitu tujuan umum yang bersangkutan dengan kelangsungan organisasi dan tujuan khusus yaitu dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa organisasi sebaik-baiknya.

Menurut Sutrisno dalam (Tumanggor & Girsang, 2021) indikator disiplin kerja :

1. Taat terhadap aturan waktu.  
Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. Taat terhadap peraturan instansi.  
Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan  
Ditunjukkan dengan cara - cara melakukan pekerjaan - pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan lainnya.

Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan

Indikator yang mempengaruhi kedisiplinan menurut (Hasibuan, 2009) yaitu :

1. Tujuan dan kemampuan
2. Teladan pemimpin
3. Balas jasa
4. Keadilan
5. Waskat (pengawasan melekat)
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan

Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka diperlukan adanya sikap disiplin kerja yang ditunjukkan oleh setiap pegawai sehingga segala kegiatan dapat terarah. Menurut (Soetrisno, 2016) disiplin kerja sebagai suatu yang besar manfaatnya, baik bagi para pegawai maupun organisasi. Dengan adanya disiplin kerja akan

menjamin terpelihara tata tertib dan pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jika pegawai disiplin maka akan lebih cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan sebaliknya jika pegawai tidak disiplin maka akan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pemerintahan desa dikecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 136 orang.

Menurut (Sugiyono, 2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik area sampling (*cluster sampling*). Teknik sampling daerah atau area sampling digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 136 orang dan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 58 orang.

Pada teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi yang merupakan teknik awal untuk mengumpulkan data umum dengan menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian. Angket merupakan pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui persepsi responden. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian.

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Pengujian dilakukan dengan mengkorelasi skor butir dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi produk momen. Uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur (kuesioner), apakah pengukuran tersebut digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien dari Cronbach Alpha. Uji normalitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji regresi linear sederhana adalah pengujian terhadap data yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel independent dan variabel dependent yang bersifat kasual (perpengaruh). Regresi linear sederhana hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel dependent dalam model yang diuji Uji t-test pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Uji determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel X (Disiplin Kerja Pegawai) terhadap Y (Kualitas Pelayanan Publik).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Jumlah pernyataan yang digunakan dalam mengukur pengaruh Disiplin Kerja dalam penelitian ini sebanyak 13 pernyataan pada 58 responden ( $n=58$ ). Pengujian validitas, nilai  $r_{tabel}$  di dapatkan dari tabel  $\rho$  di mana  $n=58$  dan tingkat signifikan 5% maka nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,254. Dengan demikian dari 13 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh dari variabel Disiplin semua pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,254 sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

Item	rHitung	rTabel	Keterangan	Status
1	0,788	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,305	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,376	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,488	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,407	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,320	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,321	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,341	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,485	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,758	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,803	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,776	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13	0,783	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

### Uji Reabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas Disiplin Kerja

Cronbach's Alpha	N of Item
.799	13

Hasil dari uji reabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* sebagaimana yang disajikan untuk variabel disiplin kerja diperoleh seluruh nilai koefisien reabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai yang telah di tentukan yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen Disiplin Kerja dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		58
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.62158004
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.056
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Hasil uji normalitas menggunakan teknik *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* diketahui nilai signifikan yang didapatkan dari variabel Disiplin Kerja (X) dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) yaitu dengan nilai 0,200 lebih besar dari pada 0,05 dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual distribusi data dikatakan normal atau dapat memenuhi uji normalitas.

## Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,045	9,267		2,811	,007
Disiplin Kerja	,575	,182	,389	3,164	,003

Dari hasil analisis Tabel 4, maka model regresi antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 26,045 + 0,575X$$

Adapun interpretasi dari model regresi di atas yakni (1) Nilai Konstanta sebesar 26,045 merupakan nilai konstan yang berarti bahwa apabila pengaruh dari variabel disiplin kerja diabaikan, maka nilai pada variabel kualitas pelayanan sebesar 26,045 Satuan. Sementara itu interpretasi untuk nilai beta yakni (2) Nilai Koefisien dari variabel disiplin kerja sebesar 0,575 menunjukkan bahwa disiplin kerja yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Pemerintahan Desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo atau dengan kata lain peningkatan disiplin kerja sebesar 1 satuan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,575 satuan.

## Uji Hipotesis

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis Disiplin Kerja Pegawai

Model	t-Hitung	Sig	t-Tabel	Keterangan
(Constant)	2,811	0,007		
Disiplin Kerja Pegawai	3,164	0,003	2,003	Signifikan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel disiplin kerja pegawai adalah sebesar 3,164 dan nilai untuk  $t_{tabel}$  tingkat signifikan 5% dan derajat bebas  $n-k-1$  atau  $58-1-1 = 56$  sebesar 2,003. Jika kedua nilai  $t$  tersebut dibandingkan maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  ( $3,164 > 2,003$ ). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintahan Desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

## Uji Determinasi

Tabel 6 Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,389a	,152	,136	7.68933

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,152. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 15,2 % variabel kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo dipengaruhi oleh disiplin kerja. Sedangkan sisanya sebesar 84,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut yaitu kompensasi, budaya kerja, partisipasi dan kepemimpinan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, dimana variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diteliti, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,152 atau 15,2%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat sebesar 15,2% sedangkan 84,8% di pengaruhi oleh variabel lain yaitu kompensasi, budaya kerja, partisipasi dan kepemimpinan. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 15,2% dibuktikan dari hasil observasi dan hasil penelitian di dapatkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintahan Desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Johan, 2017)(Diar, 2019) dan (Fransiska, 2018) membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Variabel disiplin kerja dalam penelitian ini diukur berdasarkan 4 indikator Menurut Soejono dalam (Diar, 2019) yaitu ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan kantor. Berkaitan dengan uraian diatas, Pemerintahan Desa diKecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo untuk indikator disiplin kerja berpengaruh secara signifikan berdasarkan hasil koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,152 atau 15,2%.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari aspek indikator disiplin kerja terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sama halnya dengan penelitian terdahulu (Johan, 2017) hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang positif sebesar 0,597 dan signifikan ( $F_{test} > F_{tabel}$ ) antara disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan publik. Hasil uji signifikansi diperoleh dari hasil  $t_{test} > t_{tabel}$ , sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh sebesar 35,7% terhadap variabel kualitas pelayanan publik dan 64,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Adapun hasil penelitian dari (Diar, 2019) menunjukkan berdasarkan hasil analisa data bahwa hasil uji-t adalah sebesar 3,817. Hal ini berarti dapat pula dikatakan bahwa  $t_{hitung} = 3.817$ , hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga kritis t-student ternyata lebih besar, yaitu  $t_{hitung} = 3,817 > t_{tabel} = 1,690$  pada tingkat signifikansi 0,005 untuk  $n-2 = 35$  ( $37-2=35$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel disiplin kerja pegawai terhadap variabel peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Kabupaten Kutai Barat.

Selanjutnya pada penelitian (Fransiska, 2018) menunjukkan hasil perhitungan korelasi diperoleh  $r_{hit} = 0,442$ , hasil tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis dari koefisien korelasi Product Moment (Pearson) untuk  $n = 37$  pada tingkat signifikansi 5%, yaitu 0,325. Atau dapat dikatakan pula bahwa  $r_{hit} = 0,442 > r_{tab} = 0,325$ . Hal ini menunjukkan dan bermakna bahwa terdapat hubungan dalam arti pengaruh yang positif antara variabel disiplin kerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan. pada kantor Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, maka disiplin kerja pegawai harus lebih ditingkatkan. Jika disiplin kerja terus meningkat akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut (Tohopi Rustam, 2017) mengatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta keahlian pemberi pelayanan.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa di Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo sebesar 0,152 atau 15,2% adapun sisanya sebesar 0,848 atau 84,8% berupa kontribusi dari faktor lain berupa kompensasi, budaya kerja, partisipasi dan kepemimpinan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bagudek Tumanggor, & Rosita Manawari Girsang. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Upt Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 3(1), 42–55. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v3i1.91>
- Diar, S. U. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tering Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 1.
- Fransiska, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu. 2(2), 654–655.
- Hasanah, D. I. (n.d.). *Moral dan etika birokrasi dalam pelayanan publik*. 3(1), 48–58.
- Hasibuan, M. S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.
- 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.
- Kasmir, S. (2014). The Saturn Automobile Plant and the long dispossession of US autoworkers. *Blood and Fire. Toward a Global Anthropology of Labor, Berghahn: New York-Oxford*, 203–249.
- Lisawanto, L. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Penentuan Titik Batas Desa wilayah Kabupaten Barito Selatan The Effect of Work Discipline on Employee Performance in Determining the Village Boundary Points in the South Barito Regency. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 14–23. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.2210>
- Mufidahyatul, M., & Shohib, M. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi BMT Al-Ikhlash Lumajang. *Tanwirul Uqul-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 40–51.
- Muslimat, A., & Ab wahid, H. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), 121–127.
- Saefullah, A. D. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *Jurnal Publik*, 10.
- Sastrohadwiryo, S., & Syuhada, A. H. (2021). *Manajemen tenaga kerja Indonesia*. Bumi aksara.
- Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tohopi Rustam, A. A. (2017). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DINAS KESEHATAN KOTA GORONTALO Asna. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

