

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SETIA MULYA, KECAMATAN TARUMAJAYA, KABUPATEN BEKASI

Cindy Rindiani Natasya¹, Agus Dharmanto^{2*}, Ferawaty Puspitorini³,

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

natasyacindy760@gmail.com¹, agus.dharmanto@dsn.ubharajaya.ac.id²,
ferawaty.puspitorini@dsn.ubharajaya.ac.id³,

*corresonden author: agus.dharmanto@dsn.ubharajaya.ac.id

ARTICLE INFO

Kata kunci: Kompetensi
Pegawai, Disiplin kerja dan
Komitmen Organisasi, Kualitas
Pelayanan Publik

Received : 31, July

Revised : 07, Aug

Accepted: 28, July

©2023The Author(s): This is an
open-access article distributed
under the terms of the [Creative
Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya, Kecamatan Tarumajaya, Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal guna menguji hubungan sebab-akibat antar variabel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden dengan menggunakan skala Likert dan data sekunder seperti artikel buku. Data diolah menggunakan software SPSS melalui serangkaian tahap pengujian, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, variabel komitmen organisasi secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun demikian, hasil uji secara simultan membuktikan bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kompetensi teknis melalui pelatihan berkala serta penegakan disiplin kerja guna mendorong optimalisasi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Desa Setia Mulya.

LATAR BELAKANG

Kantor Desa Setia Mulya berfungsi sebagai tempat yang mendukung kegiatan Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat sebagai inti dari layanan publik yang bertekad untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas lokal. Tempat ini berfungsi sebagai penghubung utama antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat, mencakup segala hal dari administrasi kependudukan hingga koordinasi inisiatif pemberdayaan ekonomi di desa. Sebagai perwakilan utama dalam implementasi kebijakan pemerintah, desa

berfungsi sebagai penghubung antara kepentingan negara dan kebutuhan masyarakat yang nyata (Sariyanto & Rahmaningtyas, 2026).

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kompetensi pegawai, menurut (Safarry et al., 2024) Kompetensi mencakup semua hal seperti keahlian, pengetahuan, sifat, dan kemampuan lainnya yang dimiliki seseorang. Berdasarkan data prasurvei yang dilakukan peneliti kepada 30 responden, diperoleh gambaran bahwa kondisi di Kantor Desa Setia Mulya adanya gap atau kesenjangan kompetensi pada pegawai Desa Setia Mulya, khususnya pada aspek ketelitian teknis dan pemahaman regulasi. Fenomena yang paling menonjol adalah sebanyak 83,3% responden (25 orang) menyatakan ketidakyakinan terhadap ketelitian pegawai dalam memproses dokumen administrasi. Hal ini terkonfirmasi dengan masih seringnya terjadi kesalahan pengetikan (salah ketik) pada surat-surat warga yang berdampak pada pengulangan prosedur administrasi yang menyulitkan masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik selanjutnya adalah disiplin kerja, Sapitri dan Sari, 2022, dalam (Marsanda et al., 2025) mengungkapkan bahwa kedisiplinan dalam bekerja adalah elemen yang berperan penting bagi mutu layanan. Disiplin yang baik akan menghasilkan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan proses yang ditetapkan. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai masih menjadi kendala utama yang menghambat efektivitas pelayanan. Hal ini terbukti dari 70% responden (21 orang) yang menyatakan bahwa proses administrasi mereka seringkali terhambat atau tertunda dikarenakan pegawai desa belum berada di tempat pada jam kerja.

Selain kompetensi pegawai dan disiplin kerja. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah komitmen organisasi. Berdasarkan pendapat (Rahmat & Ardiansyah, 2022) komitmen organisasi adalah kondisi di mana seorang pegawai mendukung visi dan misi organisasi serta memiliki kecenderungan untuk terus menjadi anggota dalam organisasi itu. Hasil prasurvei menunjukkan adanya permasalahan pada komitmen organisasi pegawai. Temuan yang paling krusial berkaitan dengan aspek integritas dan loyalitas pegawai, di mana 70% responden (21 orang) mengonfirmasi masih adanya praktik pungutan liar (pungli), terutama pada unit Trantib. Hal ini menunjukkan rendahnya komitmen *Afektif*, di mana oknum pegawai lebih mengutamakan keuntungan pribadi dibandingkan menjaga nama baik instansi.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan publik adalah fokus utama untuk perusahaan dan lembaga karena berdampak pada kepuasan pelanggan atau masyarakat, kepuasan tersebut akan terbentuk jika pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan baik (Mulyapradan et al., 2022) dalam (Bambang Suprianto, 2023). Menurut (Salman Alfarizi Muhtar et al., 2025) mendefinisikan kualitas pelayanan publik mengukur seberapa baik lembaga pemerintah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui penyajian layanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. (Abdussamad juriko, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab penting yang tidak bisa dikesampingkan oleh pemerintah daerah. (Lautza et al., 2024)

mendefinisikan kualitas dari layanan publik mencerminkan bagaimana kinerja pemerintah dalam mencapai pemerataan, keadilan, serta kesejahteraan pada masyarakat. (Parinussa, 2024) mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah penyediaan dasar dalam pelaksanaan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada rakyat. (Lase, 2021) mendefinisikan kualitas layanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pengelolaan publik.

Indikator kualitas pelayanan publik menurut (Susanti et al., 2024) dalam (Sukatemin, 2025) berikut ini penjelasannya: 1) Keandalan (Reliability); Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan. 2) Daya Tanggap (Responsiveness); Daya Tanggap adalah sikap proaktif, kesiapan untuk mendengarkan, dan merespon masyarakat demi kepuasan mereka. 3) Jaminan (Assurance); Jaminan mencakup Kompetensi, Kredibilitas, dan Keamanan yang berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, keramahan, serta kemampuan menghargai perasaan masyarakat. 4) Kepedulian (Empathy); Kepedulian atau Empati mencakup Akses, Kesopanan, Komunikasi, dan Pemahaman. 5) Bukti Langsung (Tangible); Bukti Langsung merujuk pada fasilitas yang dapat dilihat serta dipakai oleh instansi atau organisasi dalam usaha untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Kompetensi pegawai dapat dipahami sebagai gabungan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang, yang secara kolektif mendukung kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan efisien (Sukatemin, 2025). Menurut (Harwin, 2025) kompetensi pegawai merupakan salah satu dasar dari sebuah organisasi atau, dengan kata lain, sebagai sarana untuk meraih kondisi yang diinginkan. Menurut Huang (2020) dalam (Cantika & Dwiyanto, 2025) mendefinisikan kompetensi dapat dipahami sebagai ciri-ciri fundamental yang dimiliki oleh seseorang, meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan atribut pribadi yang mendukung kinerja unggul dalam suatu posisi pekerjaan. Menurut (Wibowo, 2020) dalam (Subandi et al., 2023) kompetensi pegawai merupakan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan di lingkungan kerja pada berbagai tingkatan serta merincikan standar yang berlaku di setiap tingkat, mengenali karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan individu agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan efektif sehingga dapat memenuhi standar kualitas profesional dalam berkarir dan menghasilkan performa yang memuaskan. (Tumanggor, 2021) dalam (Subandi et al., 2023) kompetensi pegawai merujuk kepada potensi yang dimiliki oleh individu, baik pekerja maupun pegawai, dalam menjalankan tanggung jawab profesional mereka yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, yang pada akhirnya menghasilkan hasil kerja yang memuaskan.

Indikator Kompetensi Pegawai Menurut (Supriadi, 2023) dalam (Marsanda et al., 2025): 1) Pengetahuan tugas: Memahami persyaratan dokumen yang perlu disediakan atau izin serta aturan yang sedang berlaku. 2) Keterampilan komunikasi: Menyampaikan instruksi dengan jelas, berbicara tanpa ragu, serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh

masyarakat ketika melayani. 3) Keterampilan dalam pelayanan: Menyediakan layanan dengan berbicara dengan sopan dan hangat, menyampaikan informasi dengan jelas, serta mampu memahami masalah yang disampaikan masyarakat saat melakukan konsultasi. 4) Kemampuan dalam penyelesaian masalah: Responsif, mendengarkan keluhan, serta mampu menawarkan rekomendasi atau solusi untuk masalah yang dihadapi. 5) Inisiatif: Karyawan dapat memberikan informasi atau dukungan seperti petunjuk yang diperlukan saat memberikan layanan kepada masyarakat.

Disiplin kerja adalah suatu elemen esensial dalam pengelolaan sumber daya manusia karena hubungan yang erat antara tata tertib pegawai dan tingkat produktivitas yang diraih oleh instansi (Candana, 2021). Menurut Sutrisno (2020) dalam (Ratnasari et al., 2021) Disiplin kerja merujuk pada tingkah laku individu yang sejalan dengan aturan dan prosedur kerja yang berlaku, atau dapat diartikan sebagai sikap, perilaku, serta tindakan yang sejalan dengan regulasi organisasi, baik yang tertulis maupun informal. (Julianto, 2019) dalam (Boy Yuniska, 2024) disiplin kerja adalah perilaku atau sikap yang memperlihatkan loyalitas dan kepatuhan individu atau sekelompok individu terhadap aturan yang telah ditentukan oleh lembaga atau organisasi, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, sehingga diharapkan bahwa pelaksanaan pekerjaan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. (Sulistiyowati, 2021) dalam (Sulistiyo et al., 2025) disiplin kerja adalah seberapa baik karyawan mengikuti peraturan, kebijakan, dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi, termasuk ketepatan waktu, mutu pekerjaan, dan kepatuhan pada norma operasional. (Tumanggor, 2021) dalam (Subandi et al., 2023) menjelaskan disiplin kerja merupakan sebagai sarana yang dimanfaatkan oleh para pemimpin dalam berinteraksi dengan karyawan agar mau melakukan perubahan perilaku dan sebagai usaha untuk membangkitkan kesadaran serta kemauan individu untuk patuh terhadap semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang ada.

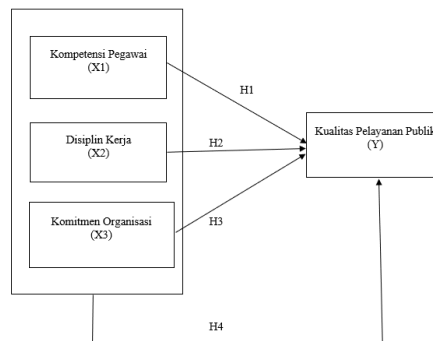
Indikator disiplin kerja menurut (Tumanggor & Girsang, 2021) dalam (Wange et al., 2023): 1) Mematuhi ketentuan waktu: Dari segi waktu kehadiran, waktu pulang, dan waktu istirahat yang dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang ada di perusahaan. 2) Mematuhi peraturan lembaga: Aturan dasar mengenai cara berpakaian dan berperilaku dalam lingkungan kerja. 3) Mematuhi aturan perilaku di tempat kerja: Diperlihatkan dengan cara melaksanakan pekerjaan sesuai dengan posisi, tugas, dan tanggung jawab serta cara berinteraksi dengan unit kerja lainnya. 4) Mematuhi peraturan lainnya: Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan

Komitmen organisasi merujuk pada perasaan, sikap dalam menilai suatu isu, dan perilaku kelompok saat menentukan aspek yang membuat mereka merasa terkait dengan organisasi, berpartisipasi dalam aktivitasnya, dan terus setia kepada organisasinya agar harapan dapat tercapai sesuai dengan keinginan (Wibowo, 2022) dalam (Arafat et al., 2025). Menurut Umar & Norawati (2022) dalam (Rusady et al., 2024) komitmen organisasi sebagai seberapa besar individu terlibat dan tetap berasosiasi dengan perusahaan. Mereka juga mengidentifikasi tiga jenis komitmen organisasi yaitu afektif, berkelanjutan, dan normatif. Wahab, (2021) dalam (Arafat et al., 2025) komitmen organisasi berasal dari keyakinan

individu terhadap prinsip-prinsip serta apa yang menjadi sasaran bagi suatu organisasi, ditambah dengan semangat yang tinggi untuk tetap bertahan, dapat tumbuh, dan berkembang dalam sebuah entitas yang disebut organisasi. (Rizal et al., 2023) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi adalah aspek perilaku yang krusial untuk mengevaluasi kecenderungan pegawai dalam mempertahankan status mereka sebagai anggota. (Lesmana & Prayogi, 2021) dalam (Rahayu & Dahlia, 2023) menjelaskan komitmen organisasi sangat mendasar terutama bagi organisasi yang ada saat ini, karena dengan mengevaluasi tingkat dukungan seorang karyawan terhadap organisasi, serta sejauh mana karyawan itu berkeinginan untuk menjaga keanggotaannya pada organisasi, maka dapat dinilai pula seberapa tinggi komitmen karyawan tersebut kepada organisasinya.

Indikator komitmen organisasi menurut (Wirawan, 2013: 371) dalam (Eka Rachmawati et al., 2023): 1) Komitmen afektif (Affective commitment); Yaitu hubungan emosional yang positif dari karyawan terhadap lembaga di mana mereka berprofesi. Unsur afektif adalah bagian dari keinginan atau harapan. 2) Komitmen berkelanjutan (continuance commitment); Komitmen yang terus-menerus adalah elemen penting dari kebutuhan atau keuntungan dibandingkan dengan kerugian saat bekerja di dalam sebuah organisasi. 3) Komitmen Normatif (normatif commitment); Dalam komitmen organisasi ini seseorang individu terus berkontribusi dan menjadi bagian dari organisasi akibat adanya rasa tanggung jawab moral.

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

HIPOTESIS

H1: Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya.

H2: Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya.

H3: Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya.

H4: Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya.

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang masih harus diuji kebenarannya (Zaki & Saiman, 2021). Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut: 1) Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya. 2) Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya. 3) Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya. 4) Kompetensi, disiplin kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 110 orang adapun ciri ciri responden adalah ketua RT (rukun tetangga) dan ketua RW (Rukun Warga) yang berusia 17 tahun sampai 76. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh.

Dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen. Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner untuk mengetahui informasi mengenai kompetensi pegawai, disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Setia Mulya.

Data yang peneliti gunakan yaitu data primer, yakni data yang diolah berupa angka yang didapat dari kuesioner hasil peneliti sebarakan pada responden kemudian diolah dengan menggunakan SPSS. Kuesioner yang peneliti sebarakan pada responden ialah kuesioner dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan terkait variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini skala ukur yang digunakan yaitu skala likert empat point analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Data penelitian diolah menggunakan software IBM SPSS, dengan tahap analisis yang meliputi Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), serta Uji Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu.

Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel, dimana $df=n-2$ dengan tingkat signifikan uji dua arah pada nilai signifikan 0,05. Jika r hitung $>$ r tabel maka valid. Maka dari itu, nilai $df = 110-2=108$, sehingga didapatkan nilai r tabel sebesar 0.1874.

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai

No	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,723	0.1874	Valid
2	0.766	0.1874	Valid
3	0,680	0.1874	Valid
4	0,735	0.1874	Valid
5	0,708	0.1874	Valid
6	0,785	0.1874	Valid
7	0,724	0.1874	Valid
8	0,716	0.1874	Valid
9	0,766	0.1874	Valid
10	0,788	0.1874	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas uji validitas kompetensi pegawai dapat diketahui bahwa nilai r hitung yang didapatkan oleh masing masing pernyataan variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yang dimana memiliki nilai (0.1874), sehingga dapat disimpulkan bahwa 10 butir pernyataan ada pada variabel Kompetensi Pegawai dinyatakan valid.

Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

No	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,679	0.1874	Valid
2	0,747	0.1874	Valid
3	0,624	0.1874	Valid
4	0,669	0.1874	Valid
5	0,681	0.1874	Valid
6	0,687	0.1874	Valid
7	0,795	0.1874	Valid
8	0,745	0.1874	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas uji validitas disiplin kerja dapat diketahui bahwa nilai r hitung yang didapatkan oleh masing masing pernyataan variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yang dimana memiliki nilai (0.1874), sehingga dapat disimpulkan bahwa 8 butir pernyataan ada pada variabel Disiplin Kerja dinyatakan valid.

Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi

No	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,609	0.1874	Valid
2	0,791	0.1874	Valid

3	0,645	0.1874	Valid
4	0,790	0.1874	Valid
5	0,770	0.1874	Valid
6	0,811	0.1874	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas uji validitas komitmen organisasi (X3) dapat diketahui bahwa nilai r hitung yang didapatkan oleh masing masing pernyataan variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yang dimana memiliki nilai (0.1874), sehingga dapat disimpulkan bahwa 6 butir pernyataan ada pada variabel Komitmen Organisasi dinyatakan valid.

Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,780	0.1874	Valid
2	0,620	0.1874	Valid
3	0,670	0.1874	Valid
4	0,674	0.1874	Valid
5	0,752	0.1874	Valid
6	0,744	0.1874	Valid
7	0,711	0.1874	Valid
8	0,778	0.1874	Valid
9	0,755	0.1874	Valid
10	0,620	0.1874	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas uji validitas kualitas pelayanan publik (Y) dapat diketahui bahwa nilai r hitung yang didapatkan oleh masing masing pernyataan variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yang dimana memiliki nilai (0.1874), sehingga dapat disimpulkan bahwa 10 butir pernyataan ada pada variabel Kualitas Pelayanan Publik dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yaitu suatu tingkat akurasi dan konsistensi hasil pengukuran. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha >0,60.

Tabel 1.5 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Kompetensi Pegawai	0,907	Reliabel
Disiplin Kerja	0,852	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,830	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,888	Reliabel

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 1.5 diatas menunjukan bahwa nilai cronbach alpha atas variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0,907 , variabel Disiplin Kerja sebesar 0,852

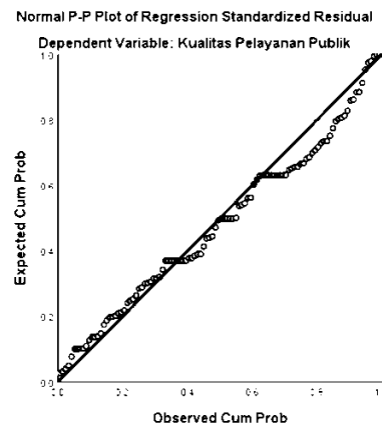
variabel Komitmen Organisasi sebesar 0,830 , dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,888. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai cronbach alpha >0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui hasil dari kuesioner yang di sebarakan pada responden apakah terdistribusi normal atau tidak terdistribusi normal. Penelitian ini dengan mengetahui normal atau tidak dengan menggunakan P-plot dan hasil ulji Kolmogorov sumirnov.

Gambar 2.2 Uji Normalitas Probability plot



Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data perhitungan terlihat bahwa titik-titik data (plot) menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis linear tersebut. Dapat disimpulkan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas melalui grafik, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka model regresi memenuhi asumsi penelitian.

Tabel 1. 6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0818182
	Std. Deviation	2.24075114
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.062
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.179

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan hasil dari tabel diatas pada uji normalitas dapat dilihat bahwa Asymp.Sig (2-tailed) pada variabel kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik yaitu 0,179 karena nilai signifikan $0,179 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa normalitas pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 1.7 Uji Multikolonielitas

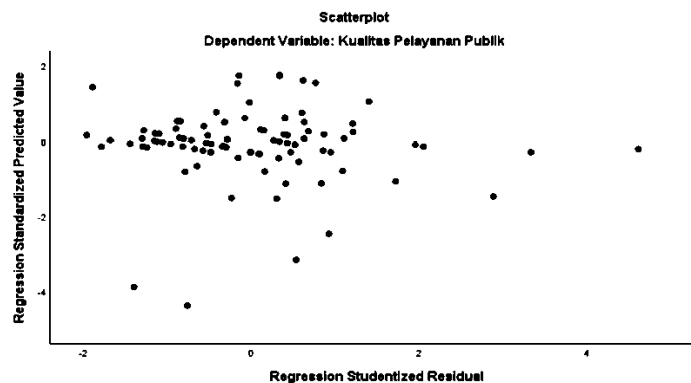
Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kompetensi Pegawai	0,157	6,384	Tidak ada multikolonielitas
Disiplin Kerja	0,128	7,815	Tidak ada multikolonielitas
Komitmen Organisasi	0,204	4,897	Tidak ada multikolonielitas

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai tolerance dan VIF dari setiap variabel independen yang digunakan dalam model penelitian ini tidak lebih dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolonielitas.

Uji Heteroskedasitas

Gambar 2.3 Uji Heteroskedasitas



Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tampilan grafik scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak serta tidak membentuk suatu pola struktural tertentu, baik di area atas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y. Kondisi visual ini mengindikasikan bahwa model regresi linear berganda yang diajukan bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi ini memenuhi syarat kelayakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan variabel yang mempengaruhi yaitu Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji kompetensi pegawai (X1) disiplin kerja (X2) dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Menggunakan rumus: $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$. Berikut hasil analisis regresi berganda:

Tabel 1.8 Uji Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.146	1.340	1.601	.112
	Kompetensi Pegawai	.499	.101	.505	<.001
	Disiplin Kerja	.393	.138	.320	.005
	Komitmen Organisasi	.191	.150	.113	.206

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan perhitungan dalam tabel diatas diperoleh nilai konstan sebesar $a = 2.146$, nilai koefisien untuk variabel Kompetensi Pegawai sebesar $b^1 = 0,499$, variabel Disiplin Kerja sebesar $b^2 = 0,393$, variabel Komitmen Organisasi sebesar $b^3 = 0,191$. Dari nilai tersebut maka diperoleh untuk mengetahui pengaruh variabel Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y = 2,146 + 0,499 + 0,393 + 0,191$$

Persamaan diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta (a) = 2,146 Artinya, jika variabel Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasi nilainya adalah 0 tidak mengalami perubahan, maka nilai Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 2,146.
2. Nilai 0,499 pada variabel Kompetensi Pegawai (X_1) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan searah. Artinya, setiap peningkatan variabel Kompetensi Pegawai, maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Nilai 0,393 pada variabel Disiplin Kerja (X_2) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan searah. Artinya, setiap peningkatan variabel Disiplin Kerja sebesar satu satuan, maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat, dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
4. Nilai 0,191 pada variabel Komitmen Organisasi menunjukkan arah hubungan yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Artinya, setiap peningkatan Komitmen Organisasi sebesar satu satuan cenderung diikuti oleh peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,191 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji t yaitu suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dengan nilai signifikan 5%, dengan itu pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas.
 - a. Jika signifikan $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a diterima.
 - b. Jika signifikan $> 0,05$ sehingga H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai t-hitung.
 - a. Jika t hitung $< t$ tabel, sehingga H_0 diterima, H_a ditolak

- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak, H_a diterima

Tabel 1.9 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	2.146	1.340		1.601	.112
Kompetensi Pegawai	.499	.101	.505	4.966	<.001
Disiplin Kerja	.393	.138	.320	2.843	.005
Komitmen Organisasi	.191	.150	.113	1.273	.206

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel Kompetensi Pegawai diperoleh nilai t_{hitung} 4.966 > t_{tabel} 1,982 dengan signifikansi <0,001 <0,05 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti secara parsial Kompetensi Pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Dalam variabel Disiplin Kerja diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,843 > t_{tabel} 1,982 dengan signifikansi 0,005 < 0,05 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti secara parsial Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Selanjutnya dalam variabel Komitmen Organisasi diperoleh nilai t_{hitung} 1,273 < t_{tabel} 1,982 dengan signifikan 0,206. Maka H_0 diterima dan H_3 ditolak yang berarti secara parsial Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi yang dimiliki pegawai belum menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Setia Mulya. Meskipun pegawai memiliki hubungan emosional, rasa tanggung jawab, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, aspek tersebut belum tentu tercermin secara langsung dalam kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat cenderung lebih merasakan dampak dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan serta kedisiplinan dalam memberikan pelayanan dibandingkan dengan komitmen organisasi yang bersifat internal. Oleh karena itu, komitmen organisasi belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini sejalan dan mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Maulana et al., 2024) yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes). Dalam penelitian tersebut ditemukan juga bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Uji F (Simultan)

Tabel 1.10 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2267.095	3	755.698	170.208	<.001 ^b
	Residual	470.624	106	4.440		
	Total	2737.718	109			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F hitung $170,208 > F$ tabel 2, 69. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung $>$ dari F tabel 0,69 dengan nilai signifikan $< 0,001 < 0,05$. Maka variabel Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 ^a	.828	.823	2.10709
a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja				

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas nilai r square sebesar 0,823 hal ini berarti bahwa kemampuan variabel Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 82,8% Sementara itu, sisanya sebesar 17,7% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya di luar model penelitian ini yang tidak ikut diteliti, seperti contohnya variabel lingkungan kerja, motivasi kerja, atau variabel lainnya yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengeolahan data diatas, maka berikut adalah pembahasan dari beberapa masalah yang telah dirumuskan.

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan uji t yang telah dilakukan pada tabel sebelumnya maka nilai diperoleh nilai t hitung variabel bahwa Kompetensi Pegawai diperoleh nilai t hitung $4.966 > t$ tabel 1,982 dengan signifikansi $< 0,001 < 0,05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dari hasil ini disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti secara parsial Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Lalu diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irawan et al., 2023) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah” memperoleh hasil penelitian bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan uji t yang telah dilakukan pada tabel sebelumnya maka nilai diperoleh nilai t hitung variabel Disiplin Kerja diperoleh nilai t hitung sebesar $2,843 > t$ tabel 1,982 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dari hasil ini disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti secara parsial Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Lalu

diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wange et al., 2023) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Dikecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo” memperoleh hasil penelitian bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan uji t yang telah dilakukan pada tabel sebelumnya maka nilai diperoleh nilai t hitung variabel Komitmen Organisasi diperoleh nilai t hitung $1,273 < t \text{ tabel } 1,982$ dengan signifikan $0,206$. Sehingga dari hasil ini disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak yang berarti secara parsial Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Lalu diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulana et al., 2024) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes). memperoleh hasil penelitian bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan uji F yang telah dilakukan pada tabel sebelumnya maka nilai diperoleh nilai F hitung $170,208 > F \text{ tabel } 2,68$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung $>$ dari F tabel $0,69$ dengan nilai signifikan $< 0,001 < 0,05$. Maka variabel Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Di dukung dari penelitian (Handayani et al., 2025) yang berjudul kompetensi pegawai, disiplin kerja dan komitmen organisasi yang menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil penelitian, pembahasan dan analisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis secara parsial Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh signifikan dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik. Disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yaitu terbukti Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan indikator yang paling dominan adalah keterampilan dalam menyelesaikan masalah.
2. Hasil pengujian hipotesis secara parsial Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik. Disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yaitu terbukti Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan indikator yang paling dominan adalah mematuhi peraturan lembaga
3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial Komitmen Organisasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik. Disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) yaitu terbukti

Komitmen Organisasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan indikator yang paling dominan adalah komitmen keberlanjutan (continuance commitment).

4. Hasil pengujian hipotesis bersama-sama atau juga disebut uji F berdasarkan hasil uji tersebut peneliti mengambil kesimpulan bahwa Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dengan ini disimpulkan beberapa saran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik. Hasil dapat memperkaya penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi ilmiah bagi peneliti yang akan melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Desa Setia Mulya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan kemampuan pegawai, disiplin kerja, dan komitmen organisasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu akademisi, pembaca, dan peneliti memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad juriko. (2019). 317229-Kualitas-Pelayanan-Publik-Di-Kantor-Dinas Gorontalo (1). *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, VI, 73–82. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/6/1>
- Arafat, A. A., Isnurhadi, Hadjri, M. I., Zunaidah, Z., & Malinda, S. (2025). Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Melalui Komitmen Organisasi. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(4), 601–616. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i4.17749>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Boy Yuniska, P. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Kantor Balai Kota Pariaman. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(4), 84–95. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i4.2415>
- Candana, D. M. (2021). Determinasi Prestasi Kerja Dan Kepuasan Kerja: Etos Kerja Dan Disiplin Kerja (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 544–561. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.471>
- Cantika, A. P., & Dwiyanto, A. S. (2025). Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai

- Terhadap Produktivitas Kerja: Studi Kasus Pada Pt Pln Icon Plus. *Jurnal Education and Development*, 13(2)(2), 88–97.
- Eka Rachmawati, Wahdatul Laili, Ade Rizaldi Hidayatullah, & Iriani Ismail. (2023). Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Komitmen Kerja Karyawan. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(1), 45–61. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i1.2453>
- Harwin1 Universitas Indonesia Timur Makassar, I. 1. (2025). *the Influence of Employee Competence and Career Development*. 5(2), 170–176.
- Irawan, F., Suharto, S., & Mazni, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 4(1), 66–81. <https://doi.org/10.24127/simplex.v4i1.3769>
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2.365>
- Lautza, S., Fitriani, L., Tindaon, S. S., & Ravenska, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8(1), 186–194. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/1034>
- Marsanda, A., Sucipto, R. H., & Indah Annisa, T. H. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPPMPTSP Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 235–243. <https://ejournal.cakrawarti.id/index.php/JMAEKA/article/view/280>
- Maulana, A., Riono, S. B., & Kristiana, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(9), 386–401. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i9.2525>
- Parinussa, R. (2024). Jurnal administrasi terapan vol 2, no. 1, maret 2024. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 232–239.
- Pelatihan, P., Kerja, D., Stres, D. A. N., & Terhadap, K. (2021). *PENDAHULUAN Pada era globalisasi sekarang ini , rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dan tidak mengurangi misi sosial yang diembannya . Rumah sakit harus merumuskan kebijakan-kebijakan strategis efisiensi dari*. 5(2).
- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jesya*, 6(1), 370–386. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.925>
- Rahmat, T. R., & Ardiansyah, I. A. (2022). Evaluasi Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Publik. *KarismaPro*, 12(2), 32–46. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.506>
- Rizal, M., Alam, H. V, & Asi, L. L. (2023). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen ...*, 5(3), 1126–1140. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/18216>

- Rusady, M. V, Fauzi, A., Athiyyah, A., Gafur, A., & ... (2024). Pengaruh Corporate Branding, Perilaku Organisasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Komitmen Organisasi di Lingkungan Kepolisian Daerah Nusa
... *Dan Ilmu Sosial*, 5(3), 348-360.
<https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/1950%0Ahttps://dinastirev.org/JMPIS/article/download/1950/1176>
- Safarry, L., Suteja, K., & Suhendar, A. (2024). Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Setiamanah Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 128.
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4163>
- Salman Alfarizi Muhtar, Hayat, & Septina Dwi Rahmawati. (2025). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, 6(1), 99-111.
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i1.135>
- Sariyanto, I., & Rahmaningtyas, W. (2026). Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kantor Desa Tawangrejo. *Business and Accounting Education Journal*, 6(3).
<https://doi.org/10.15294/baej.v6i3.28661>
- Subandi, Ratnasari, S. L., Nasrul, H. W., Munzir, T., Ciptono, & Arianto, D. (2023). the Influence of Work Discipline, Competence, Rewards, and Remuneration on Employee Performance. *Journal.Unrika*, 12(1), 325-336.
- Sukatemin, S. (2025). Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(1).
- Sulistiyo, O., Yulasmi Yulasmi, & Lusiana Lusiana. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(4), 2713-2726.
<https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4.4715>
- Wange, S. F., Tohopi, R., & Noho Nani, Y. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Dikecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(1), 458-465.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v6i1.1891>
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115-118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>