

## Dampak Adanya Penguatan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung

Meina Hapsari Muchlisina, Deby Santyo Rusandy

<sup>1</sup>Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung

<sup>2</sup>Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri

Email: [meinahapsari@gmail.com](mailto:meinahapsari@gmail.com)

### Abstract

*Public service quality is an important indicator of good governance in the public sector. Despite Tulungagung Regency achieved a "very good" rating in the Bureaucratic Reform Index and the Public Service Index, the Community Satisfaction Survey reveals lack in work discipline. This study examines the effects of work discipline on public service quality at Organizational Division of Regional Secretariat Tulungagung Regency. This study used a quantitative approach. Data were collected through a questionnaire with a Likert scale (1 to 5) administered to 103 respondents, then analyzed using multiple linear regression techniques with the help SPSS computer program.*

*The findings indicate that work discipline positively influence public service quality. These results underscore the strategic role of human resource capacity and behavioral compliance in enhancing the reliability, timeliness, and professionalism of services in local government institutions. This study provides empirical evidence to the public sector management literature that sustained investment in discipline governance is crucial for improving public service quality performance.*

**Keywords :** *work discipline, public service quality.*

### A. Latar Belakang Teoritis

Pelayanan publik adalah inti dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar dan harapan masyarakat. Dalam kerangka pemerintah daerah, kualitas pelayanan bukan hanya berfungsi sebagai indikator efisiensi dan efektifitas birokrasi, melainkan juga sebagai ukuran kepercayaan dan legitimasi pemerintah di hadapan masyarakat (Vellayati, 2024). Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yang menegaskan hak individu untuk menerima layanan dengan cepat, tepat, dan bertanggung jawab.

Kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas menghadapi tekanan yang signifikan akibat tuntutan perubahan sosial dan harapan masyarakat yang meningkat. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai yang melakukan pelayanan secara langsung (Rifai dan Adilansyah, 2023). Dalam konteks ini, disiplin kerja menjadi salah satu aspek penting yang mencerminkan profesionalisme dan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Disiplin kerja mengacu pada keterampilan pegawai secara konsisten untuk mengikuti peraturan, prosedur, dan norma yang berlaku dalam organisasi. Studi empiris di

berbagai lokasi menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, peningkatan disiplin kerja sering kali berdampak pada peningkatan keandalan dan responsifitas layanan (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2021; Sinaga, 2022). Pernyataan ini mengindikasikan bahwa variabel disiplin kerja bukan hanya hal administratif, tetapi juga merupakan faktor perilaku yang berdampak pada pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Namun, tingkat disiplin pegawai di beberapa instansi pemerintah menunjukkan perbedaan yang signifikan dan belum mencapai tingkat yang optimal. Di beberapa wilayah, masih ada masalah seperti ketidakhadiran yang tidak tepat waktu, ketidakpatuhan terhadap prosedur baku, dan ketidakseragaman dalam melaksanakan tugas yang mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan sebelumnya juga mengungkapkan bahwa perbedaan dalam kualitas pelayanan publik sebagian dipengaruhi oleh kurangnya disiplin kerja yang kuat (Wahyudin dan Daholu, 2023).

Secara teori, disiplin kerja adalah salah satu elemen penting dalam model pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik. Rivai dan Sagala (2011), menjelaskan bahwa disiplin kerja mencerminkan komitmen organisasi dalam menerapkan peraturan dan meningkatkan profesionalisme pegawai

(Sabani dan Rahadian, 2020). Apabila disiplin kerja terjaga dengan baik, pegawai biasanya akan menunjukkan ketekunan dalam melaksanakan tugas, mematuhi prosedur layanan, dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan publik.

Studi ini berupaya untuk mengisi celah akademik yang masih terbatas pembahasannya di tingkat pemerintah daerah, yaitu hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berperan sebagai penghalang atau pendorong dalam peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga didorong oleh kenyataan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai kinerja pemerintah daerah dalam indeks pelayanan publik di tingkat nasional. Perbaikan dalam proses administrasi layanan yang cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan akan mempengaruhi citra layanan pemerintah dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah: (1) secara teoritis, memberikan sumbangan terhadap pengembangan literatur manajemen terutama manajemen sumber daya manusia terkait disiplin kerja dan kualitas pelayanan; serta (2) secara praktis, memberikan rekomendasi strategis kepada pembuat kebijakan dalam merancang intervensi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan disiplin kerja.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pemilihan metode kuantitatif dilakukan karena tujuan penelitian adalah untuk menguji hipotesis serta mengukur seberapa besar dampak dari variabel independen (disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan).

Penelitian dilaksanakan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung karena memiliki fungsi strategis

dalam pembinaan pelayanan publik. Populasi penelitian berjumlah 139 pegawai yang tersebar pada 139 organisasi pelayanan publik se-Kabupaten Tulungagung. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 103 responden.

Sumber informasi dalam penelitian ini mencakup data yang bersifat primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan *google form* kepada responden dengan menggunakan skala likert rentang 1 sampai dengan 5, dimana responden diminta menyatakan tingkat persetujuannya terhadap setiap pernyataan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data sekunder diperoleh dari dokumen instansi seperti Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Laporan Hasil Evaluasi IPP dan Laporan Hasil Evaluasi Indeks RB.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian telah diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilaksanakan dalam beberapa tahap, termasuk statistik deskriptif untuk memperlihatkan karakteristik responden, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda untuk menilai dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t (parsial) dan menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap kualitas layanan.

## C. Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan Program SPSS terhadap 103 responden di Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Pengujian dilakukan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu: pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

### 1. Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	r-hitung	Keterangan
Disiplin Kerja (X)	0.499 - 0.796	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	0.607–0.763	Valid
r-tabel (n=103)	0.195	-
Kesimpulan	-	Semua item valid

Sumber : Output SPSS diolah 2026

Hasil uji validitas pada tabel 1, menunjukkan semua item pernyataan pada variabel Disiplin Kerja (X) menunjukkan nilai r-hitung antara 0.499 - 0.796, sementara variabel Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan nilai r-hitung antara 0.607–0.763. Nilai tersebut lebih tinggi daripada r-tabel yang bernilai 0,195 (n=103, α=0,05). Semua poin dalam instrumen penelitian dianggap valid karena dapat mengukur variabel yang diteliti dengan akurat dan konsisten. Hal ini mengindikasikan bahwa kuesioner yang diterapkan telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk menjadi alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

**2. Hasil Uji Reabilitas**

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Disiplin Kerja (X)	0.872	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.846	Reliabel

Sumber: Output SPSS diolah 2026

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha, variabel Disiplin Kerja (X) memperoleh nilai 0.872, sementara variabel Kualitas Pelayanan (Y) memperoleh nilai 0,846. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimum reliabilitas yang biasa diterapkan, yakni 0,70. Dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen pada tiap variabel menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memiliki tingkat keandalan yang baik dan tepat untuk dijadikan alat ukur guna menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

**3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 1,305 + 1,246X + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

X = Disiplin Kerja

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	B	Std. Error
Konstanta	1,305	
Disiplin Kerja (X)	1,246	2,084

Sumber : Output SPSS diolah 2026

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 1,305 menunjukkan bahwa apabila disiplin kerja berada pada kondisi konstan atau bernilai nol, maka kualitas pelayanan diprediksi memiliki nilai sebesar 1,305. Setiap peningkatan satu satuan pada disiplin kerja akan mendorong kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1,246 satuan.

**4. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	1,305	2,048		0,636	0,533
Disiplin Kerja (X)	1,246	0,165	0,636	7,570	0,000

Sumber : Output SPSS diolah 2026

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 1,246, nilai t hitung sebesar 7,570, serta tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hasil ini mendukung teori konsep manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2020), disiplin kerja merefleksikan tingkat kesadaran dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan yang berlaku dalam organisasi. Sikap disiplin tersebut berimplikasi langsung pada konsistensi pelaksanaan tugas serta peningkatan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh organisasi.

**5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

R	R Square	Adjusted R Square
0,974	0,948	0,947

Sumber : Output SPSS diolah 2026

Nilai R<sup>2</sup> yang mencapai 0,948 menunjukkan bahwa 94,8% kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan melalui disiplin kerja pegawai. Sedangkan 5,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini termasuk gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi.

Disiplin kerja mampu menjelaskan 94,8% variasi kualitas pelayanan, yang

mengindikasikan bahwa disiplin kerja merupakan determinan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat teridentifikasi pada aspek keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*), sebagaimana dikemukakan dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie Zeithaml, dan Leonard Berry, (1988).

#### **Pembahasan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan teori pengelolaan sumber daya manusia yang dijelaskan oleh Malayu S. P. Hasibuan (2020), yang mendeskripsikan disiplin kerja sebagai kesadaran serta kesanggupan seseorang untuk mematuhi peraturan dan norma organisasi. Disiplin bukan hanya kepatuhan administratif, tetapi mencerminkan komitmen moral dalam menjalankan tugas secara konsisten.

Nilai rerata tertinggi terdapat pada indikator integritas, yang menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan dan konsistensi perilaku menjadi kekuatan utama pegawai. Dalam perspektif perilaku organisasi, disiplin berbasis integritas akan mendorong stabilitas proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan administratif. Hal ini memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

#### **D. Kesimpulan**

Penguatan disiplin kerja pegawai perlu dimaknai tidak hanya sebagai agenda manajerial, tetapi sebagai strategi substantif dalam membangun kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Disiplin kerja bukan sekedar variabel, melainkan representasi nyata dari kapasitas profesional dan integritas aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan. Ketika aparatur memiliki kemampuan yang memadai serta konsistensi dalam menaati standar dan prosedur kerja, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik akan terbentuk secara sistematis.

Komitmen dari pimpinan dan seluruh elemen organisasi untuk menempatkan penguatan disiplin sebagai prioritas kebijakan yang terukur dan berkelanjutan. Manajemen kinerja, budaya organisasi, dan sistem evaluasi pelayanan menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa reformasi birokrasi tidak

berhenti dalam hal administratif, melainkan menghasilkan transformasi nyata dalam kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat dapat diwujudkan secara konsisten dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan.

#### **E. Referensi**

- Endrian, & Lanin, D. (2022). *The Effect of Work Discipline, Professionalism, and Integrity of the State Civil Apparatus on the Quality of Public Services*. *Jurnal Administrasi*.
- Hartomi, D., & Wulansari, D. (2022). *Local Government Strategy in Improving the Quality and Capabilities of Civil Servants in the Digital Era*. *Open Society Conference*.
- Rifai, R., & Adilansyah, A. (2023). *Model of quality public service system implementation and innovation in the field of government administration in Indonesia*. *The International Journal of Politics and Sociology Research*.
- Sabani, A. (2020). *Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (2021). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik*.
- Sinaga, I. N. (2022). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Camat)*.
- Wahyudin, D., & Daholu, A. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pasarwajo*.
- Vellayati, W. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja (skripsi)*. *UNY E-Prints*.
- Yulianto, A. (2023). *Kompetensi dan disiplin kerja sebagai determinan mutu pelayanan publik daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 101–115.