
Kompetensi dan Disiplin Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sidang Barang

Undang¹, Sandi Setiadi²

^{1,2}Ilmu Pemerintahan, STISIP Guna Nusantara Cianjur

e-mail: dangisir93@gmail.com

Corresponding author: dangisir93@gmail.com

Informasi Artikel:

Terima: 08-08-2025

Revisi: 20-10-2025

Disetujui: 15-11-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kompetensi aparatur dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sidang Barang. Pelayanan publik merupakan wujud utama kewajiban negara, namun fluktuasi kualitas layanan dan kendala sumber daya manusia sering kali menjadi hambatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan melibatkan 163 responden yang terdiri dari perangkat RW, PNS, dan PPPK, yang dipilih menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien jalur sebesar 0,526 dan nilai t-statistik 9,186. Demikian pula, disiplin kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien jalur 0,461 dan nilai t-statistik 8,005. Kedua variabel ini secara kolektif memiliki kontribusi yang sangat kuat, yakni sebesar 95,4% dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik, dengan tingkat relevansi prediktif (Q^2) yang tinggi sebesar 0,640. Kesimpulannya, penguatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang dibarengi dengan kepatuhan terhadap aturan kerja merupakan kunci utama dalam menciptakan pelayanan birokrasi yang andal, responsif, dan tepercaya di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: *Kompetensi Aparatur, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Sidang Barang.*

ABSTRACT

This study aims to analyze and explain the influence of apparatus competence and work discipline on the quality of public services in Sidang Barang District. Public service represents a primary obligation of the state; however, fluctuations in service quality and human resource constraints often hinder the fulfillment of community needs. This research employed a quantitative explanatory approach involving 163 respondents consisting of neighborhood administrators (RW), civil servants (PNS), and government employees with work agreements (PPPK), selected using proportionate stratified random sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). The results indicate that apparatus competence has a positive and significant effect on public service quality, with a path coefficient of 0.526 and a t-statistic value of 9.186. Similarly, work discipline shows a positive and significant effect, with a path coefficient of 0.461 and a t-statistic value of 8.005. Collectively, these variables contribute strongly, explaining 95.4% of the variance in public service quality, with a high predictive relevance (Q^2) value of 0.640. In conclusion, strengthening knowledge, skills, and professional attitudes

accompanied by adherence to work regulations is a key factor in creating reliable, responsive, and trustworthy bureaucratic services at the district level.

Keywords: *Apparatus Competence, Work Discipline, Public Service Quality, Sindang Barang District.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud utama dari kewajiban negara dalam pemenuhan kebutuhan warga negara. Kualitas layanan publik menjadi penentu persepsi publik terhadap efektivitas pemerintah dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur (Putra & Yusuf, 2023; Apriyani et al., 2020). Di banyak wilayah, muncul fenomena fluktuasi kualitas layanan seiring kompleksitas tugas pemerintahan, dinamika birokrasi, serta variasi kapasitas SDM di satuan kerja pemerintahan daerah. Terkait analisis kualitas layanan publik menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan tata kelola organisasi memegang peran penting dalam menentukan tingkat layanan yang dirasakan publik (Harumi et al., 2021; Setiawan, 2021; Susilo & Prayudi, 2020). Fenomena ketidakpastian akses, keterlambatan layanan, dan ketidakpuasan warga sering kali terkait dengan kendala sumber daya manusia di sektor publik maupun tata kelola pelayanan yang kurang optimal (Astuti et al., 2021; Dwitasari et al., 2020).

Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan dengan tugas layanan publik yang diberikan. Ketika kompetensi rendah atau tidak sesuai dengan kebutuhan tugas, potensi kesalahan, durasi layanan, dan ketidakakuratan informasi dapat meningkat, sehingga persepsi kualitas layanan turun (Macpal et al., 2023; Nasution & Amalia, 2021; Prakoso, et al., 2025). Selain itu, disiplin kerja aparatur yang meliputi ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan konsistensi pelaksanaan tugas telah diidentifikasi sebagai faktor utama yang mempengaruhi keandalan dan konsistensi layanan publik. Disiplin kerja yang baik meningkatkan kepastian proses layanan, mengurangi penyimpangan prosedural, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan negara (Variamen & Rohman, 2021; Maulana et al., 2021).

Kualitas pelayanan publik dapat dipandang sebagai variabel keluaran yang dipengaruhi oleh input sumber daya manusia (kompetensi dan disiplin), proses-proses layanan, serta faktor konteks organisasi. Dalam kerangka literatur, terdapat konsensus bahwa peningkatan kompetensi dan disiplin kerja berimplikasi pada peningkatan efisiensi operasional, akurasi informasi, dan kepuasan pengguna layanan (Pradana, 2021). Namun, beberapa studi menekankan bahwa hubungan ini bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai (Elvy & Heriyanto, 2021; Harumi et al., 2021).

Berkaca pada isu-isu pelayanan publik di berbagai daerah, permasalahan yang sering muncul mencakup: Ketimpangan tingkat kompetensi aparatur dengan kebutuhan tugas yang spesifik di satuan kerja pelayanan publik, sehingga berpotensi menurunkan kualitas layanan (Sampow & Pangkey, 2022). Kendala disiplin kerja yang rendah, yang dapat menyebabkan keterlambatan prosedural, pelanggaran SOP, dan inefisiensi proses layanan publik (Pramono &

Satiawan, 2023). Kesenjangan antara harapan publik terhadap layanan yang cepat, tepat, dan akurat dengan kenyataan di lapangan, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik (Hidayani & Setiawan, 2024).

Khusus untuk Kecamatan Sidang Barang, masih terdapat kebutuhan untuk memahami bagaimana kompetensi dan disiplin kerja aparatur berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik di konteks lokal tersebut. Meskipun banyak studi nasional membahas hubungan antara variabel-variabel tersebut, penelitian yang fokus pada desa/kelurahan/kecamatan tertentu dengan konteks administratif yang spesifik relatif minim, sehingga diperlukan studi empirik yang memberi gambaran jelas mengenai hubungan antara kompetensi dan disiplin dengan kualitas layanan di Kecamatan Sidang Barang.

Berdasarkan kajian literatur yang relevan, terdapat Gap riset yang perlu ditangani: Riset empiris yang memetakan secara terperinci hubungan antara kompetensi aparatur dengan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, terutama di daerah dengan karakteristik administratif yang spesifik seperti Kecamatan Sidang Barang (Harumi et al., 2021; Susilo & Prayudi, 2020). Penelitian yang mempertimbangkan peran disiplin kerja sebagai mediator atau moderator dalam hubungan antara kompetensi dan kualitas layanan publik, khususnya dalam konteks layanan publik di bidang perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan informasi publik (Variamen & Rohman, 2021; Nafiah & Setiawan, 2023).

Belum banyak kajian yang secara eksplisit membahas dinamika kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sidang Barang dengan pendekatan kuantitatif terapan yang menggunakan indikator kualitatif dan kuantitatif untuk menilai persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan aparatur daerah (Astuti et al., 2021). Perlunya kajian yang membandingkan temuan di Kecamatan Sidang Barang dengan studi-studi serupa di daerah lain untuk mengkonfirmasi apakah pola hubungan kompetensi-Disiplin-Kualitas layanan bersifat universal atau kontekstual, serta bagaimana faktor konteks lokal memoderasi hubungan tersebut (Dwitasari et al., 2020; Pradana, 2021).

Kecamatan Sidang Barang sebagai unit pelayanan pemerintahan tingkat lokal menghadapi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap birokrasi yang cepat, transparan, dan profesional. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana kompetensi dan disiplin kerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Secara konseptual, penelitian ini penting karena mengintegrasikan pendekatan manajemen SDM sektor publik dengan evaluasi kualitas pelayanan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi penguatan kapasitas aparatur di tingkat kecamatan.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Manajemen sumber daya manusia (SDM) di sektor publik adalah rangkaian proses pengelolaan aparatur negara secara sistematis untuk mencapai efektivitas organisasi pemerintahan dan pelayanan public (Destiana, 2023). Tujuan SDM bahwa organisasi perlu memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan berkinerja tinggi, sehingga kontras dengan

orientasi sektor publik yang berfokus pada nilai pelayanan publik (*public value*) daripada keuntungan ekonomi. Dalam konteks publik, kepemimpinan, pengembangan kompetensi, pelatihan, serta budaya organisasi publik turut relevan untuk memahami bagaimana SDM publik dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat (Guntur et al., 2024). Kepemimpinan, pengembangan SDM sektor publik, serta evaluasi kinerja SDM publik dapat dipadukan untuk membangun kerangka kerja yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pengelolaan SDM pemerintah. Keberpihakan pada *public value* menjadi syarat esensial dalam setiap desain kebijakan dan program SDM publik (Susilo & Prayudi, 2020).

Kompetensi Aparatur

Kompetensi mengacu pada karakteristik dasar individu yang secara kausal mempengaruhi kinerja kerja yang efektif atau unggul, mencakup Pengetahuan, Keterampilan, Sikap, dan Perilaku kerja (Mergel, 2023). Dalam sektor publik, kompetensi aparatur mencakup pemahaman regulasi, komunikasi pelayanan, pemecahan masalah administrasi, serta penggunaan sistem digital pemerintahan (Alkhwaldah et al., 2024). dan berkontribusi pada peningkatan performa organisasi layanan melalui peningkatan kualitas layanan publik (Quality 4.0 dan kolaborasi Triple Helix) (Jones et al., 2021). Dalam penelitian ini indikator kompetensi aparatur mencakup (Saleh & Rahadian, 2023) : (1) Pengetahuan meliputi tupoksi, regulasi, dan SOP pelayanan serta regulasi terkait kinerja publik. (2) Keterampilan mencakup komunikasi, penggunaan teknologi, serta pemecahan masalah yang didorong oleh literasi digital dan kompetensi teknis SDM. (3) Sikap kerja mencerminkan integritas, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan publik. (4) Kemampuan adaptif menonjolkan kesiapan aparatur menghadapi perubahan kebijakan dan kebutuhan masyarakat melalui reformasi birokrasi, era Society 5.0, serta peningkatan kompetensi SDM aparatur.

Disiplin Kerja

Disiplin kerja sebagai alat pengendalian organisasi dan dampaknya pada pelayanan publik. Secara tegas, disiplin kerja didefinisikan sebagai kesadaran dan kesediaan individu menaati peraturan organisasi serta norma kerja, dengan indikator berupa kepatuhan jam kerja, ketaatan aturan, tanggung jawab tugas, dan konsistensi perilaku kerja (Septianingsih et al., 2020) Disiplin berfungsi sebagai instrumen pengendalian untuk menjaga standar operasional dan kelancaran layanan publik, sehingga mempengaruhi kecepatan serta kepastian pelayanan (Pratama & Silviana, 2022). Peran disiplin dalam organisasi publik ditopang oleh hubungan positif antara disiplin, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai. Perbedaan nuansa tetap ada antara fokus manajemen sumber daya manusia dan aspek etik/pengawasan, namun semua sumber menekankan disiplin sebagai pendorong kecepatan, kepastian, dan kualitas layanan publik (Pioh & Sumual, 2022). Dalam penelitian indikator disiplin kerja meliputi (Potane, Alano et al., 2023) : (1) Kepatuhan pada peraturan/SOP. (2) Ketepatan waktu kehadiran. (3) Penyelesaian tugas. (4) Penggunaan waktu kerja secara efektif

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, standar yang relevan, serta kepuasan pemangku kepentingan yang terlibat

(Rodliyah, 2022). Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sama et al., 2023). Kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi memberikan layanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, empati, serta didukung bukti fisik pelayanan yang memadai (Kholaf & Xiao, 2022). Dalam konteks sektor publik, kualitas pelayanan menunjukkan efektivitas aparatur dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, adil, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Lowe et al., 2022). Dalam penelitian ini indikator kualitas pelayanan publik berdasarkan model SERVQUAL meliputi (Yesmin et al., 2023; Zahri et al., 2023): (1) Bukti fisik. (2) Keandalan. (3) Daya tanggap. (4) Jaminan. (5) Empati. Model SERVQUAL banyak digunakan untuk mengukur persepsi dan kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam sektor publik.

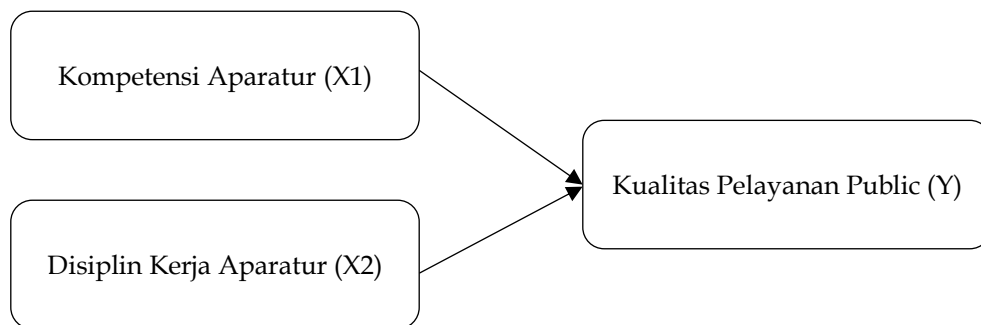
Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada teori manajemen sumber daya manusia sektor publik yang menyatakan bahwa kompetensi dan disiplin kerja aparatur berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hipotesis dirumuskan untuk menguji keterkaitan antarvariabel penelitian sekaligus menjelaskan kemungkinan adanya pengaruh yang dapat dibuktikan secara empiris sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan (Setiadi et al., 2025).

H1: Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sidang Barang.

H2: Disiplin kerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Publik di Kecamatan Sidang Barang.

Kerangka penelitian disajikan secara visual untuk menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, sehingga alur pengaruh variabel dapat dipahami secara sistematis dan terstruktur.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (explanatory research) yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara kompetensi

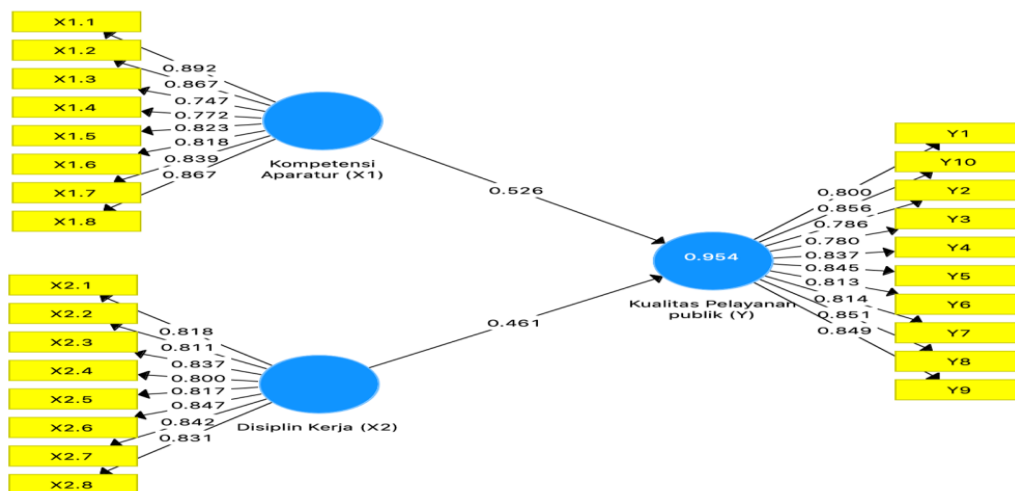
aparatur dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hipotesis secara empiris melalui pengukuran variabel dan analisis statistik sehingga menghasilkan kesimpulan yang objektif dan terukur (Setiadi et al.,2025). Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Sidang Barang, yang merupakan unit pelayanan pemerintahan tingkat lokal dengan fungsi utama memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi permasalahan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya manusia aparatur di tingkat kecamatan.

Populasi penelitian adalah seluruh aparatur yang bekerja di ruang lingkup wilayah Kecamatan Sidang Barang dan terlibat langsung dalam proses pelayanan public yang terdiri dari Rukun Warga (RW), PNS, PPPK. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling*, karena populasi terdiri dari RW, PNS, dan PPPK sehingga setiap kelompok terwakili secara proporsional (Jabeen et al.,2024). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dari total populasi 275 orang, sehingga diperoleh 163 responden. Pemilihan sampel pada setiap strata dilakukan secara acak agar seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama menjadi responden penelitian (Pandey et al., 2024).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) melalui SmartPLS 3 karena mampu menguji hubungan simultan dan sesuai untuk sampel moderat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis 26 variabel manifest dan 3 variabel laten menggunakan *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares* (SEM-PLS). Analisis meliputi evaluasi model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menilai kemampuan indikator merepresentasikan konstruk melalui confirmatory factor analysis. Validitas diuji melalui validitas konvergen dan diskriminan dengan kriteria outer loading $\geq 0,70$ ($\geq 0,60$ masih diterima) dan AVE $\geq 0,50$. Reliabilitas diukur menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Metode SEM-PLS dipilih karena fleksibel, mampu menguji model kompleks, dan sesuai untuk ukuran sampel moderat (Mafriningsianti & Setiadi, 2025).



Gambar 2. PLS Algoritma
Sumber: Diolah SMART PLS3 (2025)

Hasil model menunjukkan bahwa kompetensi aparatur (X1) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien jalur sebesar 0,526, sedangkan disiplin kerja (X2) juga berpengaruh positif sebesar 0,461. Nilai R² sebesar 0,954 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mampu dijelaskan sangat kuat oleh kedua variabel tersebut. Nilai outer loading indikator yang umumnya di atas 0,70 menandakan bahwa seluruh indikator memiliki validitas konvergen yang baik dalam merepresentasikan konstruk penelitian.

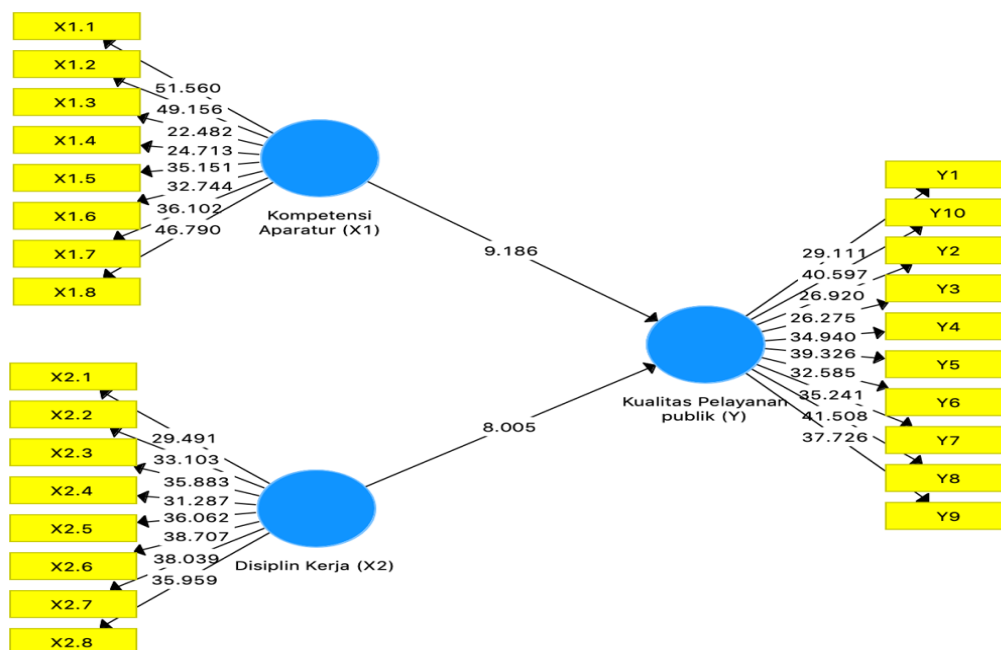
Tabel 1. AVE dan CA, CR

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kompetensi Aparatur (X1)	0,688	0,935	0,946
Disiplin Kerja (X2)	0,681	0,933	0,945
Kualitas Pelayanan publik (Y)	0,678	0,947	0,955

Sumber: diolah SMART PLS3 (2025)

Hasil analisis menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50 sehingga memenuhi validitas konvergen. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability masing-masing di atas 0,70 menandakan reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, indikator pada variabel kompetensi aparatur, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan publik dinyatakan konsisten serta mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat dan dapat dipercaya.

Evaluasi model struktural dalam PLS digunakan untuk menganalisis hubungan antar konstruk laten melalui estimasi koefisien jalur menggunakan prosedur *bootstrapping*. Pendekatan ini memungkinkan penilaian arah pengaruh, besarnya hubungan, serta tingkat signifikansi antarvariabel, sehingga memberikan dasar inferensial yang kuat dalam menguji dan memvalidasi hubungan kausal pada model konseptual penelitian (Setiadi et al., 2025).



Gambar 3. Bootstrapping

Sumber: diolah SMART PLS3 (2025)

Hasil *bootstrapping* menunjukkan kompetensi aparatur (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t-statistik 9,186 ($>1,96$). Disiplin kerja (X2) juga berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik 8,005. Seluruh indikator memiliki nilai t tinggi, menandakan konstruk valid dan hubungan antarvariabel dalam model struktural terbukti signifikan secara statistik.

Predictive Relevance

Dalam pendekatan PLS-SEM, nilai Q^2 digunakan untuk menilai kemampuan model dalam memprediksi data empiris. Model dikatakan memiliki validitas prediktif apabila nilai Q^2 bernilai positif. Nilai Q^2 di atas 0,25 menunjukkan kemampuan prediksi pada tingkat moderat, sedangkan nilai yang melebihi 0,50 menandakan kemampuan prediktif yang sangat kuat dan substantif.

Tabel 2. Q-square

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kualitas Pelayanan publik (Y)	1630,00 0	586,764	0,640

Sumber: diolah SMART PLS3 (2025)

Nilai Q^2 sebesar 0,640 pada variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat. Hal ini berarti variabel kompetensi aparatur dan disiplin kerja mampu menjelaskan serta memprediksi kualitas pelayanan publik secara substansial, sehingga model penelitian dinyatakan memiliki relevansi prediktif yang baik dalam menjelaskan data empiris.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* menggunakan SmartPLS 3, yang dipilih karena fleksibel, tidak mensyaratkan distribusi normal, serta tetap andal pada ukuran sampel relatif kecil. Metode ini menghasilkan estimasi koefisien jalur beserta nilai t-statistic dan p-value, sehingga signifikansi hubungan antarvariabel dapat dievaluasi secara objektif dan akurat.

Tabel 3. Uji Signifikan Jalur (Path)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kompetensi Aparatur (X1) -> Kualitas Pelayanan publik (Y)	0,526	9,186	0,000	Berpengaruh
Disiplin Kerja (X2) -> Kualitas Pelayanan publik (Y)	0,461	8,005	0,000	Berpengaruh

Sumber: diolah SMART PLS3 (2025)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel dalam model penelitian terbukti signifikan.

H1: Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai koefisien jalur sebesar 0,526 menunjukkan arah pengaruh positif. Nilai t-statistic 9,186 ($>1,96$) dan p-value 0,000 ($<0,05$) menandakan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, semakin tinggi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional aparatur, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin meningkat.

H2: Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Koefisien jalur sebesar 0,461 juga menunjukkan pengaruh positif. Nilai t-statistic 8,005 dengan p-value 0,000 membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab kerja mampu meningkatkan konsistensi serta keandalan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kedua hipotesis penelitian diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sidang Barang menunjukkan bahwa kompetensi aparatur (X1) dan disiplin kerja (X2) memiliki peran yang sangat krusial dan signifikan. Melalui analisis SEM-PLS, ditemukan bahwa kompetensi memberikan pengaruh positif dengan koefisien jalur sebesar 0,526, sementara disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 0,461. Secara kolektif, kedua variabel ini mampu menjelaskan 95,4% variasi dalam kualitas pelayanan publik, yang menegaskan bahwa faktor sumber daya manusia adalah kunci utama dalam efektivitas birokrasi tingkat lokal.

Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Temuan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (t-statistik 9,186) sejalan dengan landasan teori yang menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional adalah fondasi kinerja unggul. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dari Macpal et al. (2023) serta Nasution dan Amalia (2021), yang menggarisbawahi bahwa rendahnya kompetensi berbanding lurus dengan peningkatan potensi kesalahan dan durasi layanan yang lebih lama. Selain itu, Alkhwaldah et al. (2024) menekankan pentingnya pemahaman regulasi dan kompetensi teknis, terutama dalam penggunaan sistem digital pemerintahan, untuk meningkatkan performa organisasi. Di Kecamatan Sidang Barang, penguasaan aparatur terhadap tupoksi dan literasi digital menjadi faktor penentu dalam memenuhi ekspektasi masyarakat akan layanan yang cepat dan akurat.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Disiplin kerja juga terbukti menjadi pendorong signifikan bagi kualitas pelayanan dengan nilai t-statistik 8,005. Hasil ini memperkuat temuan Maulana et al. (2021) serta Variamen dan Rohman (2021) yang mengidentifikasi disiplin sebagai faktor utama yang menjamin kepastian proses dan mengurangi penyimpangan prosedural. Sejalan dengan penelitian Septianingsih et al. (2020), disiplin kerja yang meliputi kepatuhan terhadap jam kerja dan SOP berfungsi sebagai alat pengendalian organisasi yang menjaga kelancaran layanan publik. Tanpa disiplin yang kuat, konsistensi layanan akan terganggu, yang menurut Pramono dan Satiawan (2023) dapat menyebabkan inefisiensi proses dan ketidakpuasan warga.

Sintesis dan Relevansi Kontekstual Secara keseluruhan, pembahasan ini mengonfirmasi pandangan Putra dan Yusuf (2023) bahwa kualitas layanan publik adalah wujud utama kewajiban negara yang menentukan persepsi publik terhadap pemerintah. Meskipun demikian, penelitian ini juga mencatat pendapat Pradana (2021) dan Harumi et al. (2021) bahwa hubungan antara kompetensi, disiplin, dan kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh faktor kontekstual seperti kepemimpinan dan dukungan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur di Kecamatan Sidang Barang harus dilakukan secara terintegrasi antara pengembangan keterampilan teknis dan penguatan budaya disiplin untuk mencapai pelayanan yang andal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sidang Barang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya, terutama

dalam hal kompetensi dan disiplin kerja aparatur. Kompetensi yang mencakup pengetahuan mendalam tentang tugas pokok, keterampilan teknis, serta sikap profesional terbukti menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi mampu memberikan informasi yang akurat, meminimalkan kesalahan prosedur, dan mempercepat durasi pelayanan, sehingga persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah menjadi lebih positif. Selain faktor kemampuan, disiplin kerja memegang peranan vital sebagai instrumen pengendalian organisasi yang menjamin kepastian proses layanan. Kepatuhan aparatur terhadap jam kerja, aturan yang berlaku, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas secara konsisten menciptakan layanan yang andal dan tepercaya. Tanpa disiplin yang kuat, efisiensi birokrasi akan terhambat oleh keterlambatan dan penyimpangan prosedur yang merugikan kepentingan publik. Secara keseluruhan, integrasi antara pengembangan kapasitas teknis dan penguatan budaya disiplin menjadi syarat mutlak untuk memenuhi ekspektasi masyarakat akan birokrasi yang cepat, transparan, dan profesional. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar masalah administratif, melainkan hasil nyata dari integritas dan profesionalisme aparatur di tingkat lokal. Oleh karena itu, penguatan manajemen sumber daya manusia sektor publik di tingkat kecamatan harus terus diprioritaskan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

REFERENSI

- Alkhwaldah, Reyad Abdallah, Alshalabi, Feras Suliman, Alshawabkeh, Ziad Ali Eid, Almarshad, Mohammad, Altahrawi, Mujahed Hani Ali, & Alshawabkeh, Tariq Ziad Ali. (2024). The Role of E-Government in Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Administrative Empowerment. *Human Systems Management*, 44(3), 432–447. <https://doi.org/10.1177/01672533241295510>
- Apriyani, Meyti E., Rozi, Imam F., Budiarti, Mahanani N., & Ivianti, Anita. (2020). Rancang Bangun Sistem Aplikasi Tanggap Cepat Pengaduan Infrastruktur Berbasis Android Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang. *Jstie (Jurnal Sarjana Teknik Informatika) (E-Journal)*, 8(3), 111. <https://doi.org/10.12928/jstie.v8i3.17752>
- Astuti, Susy B., Wardhana, Mahendra, Wahyudie, Prasetyo, & Anggraeni, Lea K. (2021). Pola Penataan Ruang Layanan Publik Yang Smart, Berdasarkan Kajian Okupansi Dan Attachment Pengguna (Objek Kasus: Ruang Layanan Publik Di Kantor / Dinas Di Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Desain Interior*, 6(1), 35. <https://doi.org/10.12962/j12345678.v6i1.9646>
- Destiana, Riska. (2023). Kepemimpinan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Publik. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1). <https://doi.org/10.14710/dialogue.v5i1.15762>
- Dwitasari, Putri, Darmawati, Nurina O., Noordyanto, Naufan, Sittasya, Vonny A., Zulranyah, Weldiyanti, Raihanah, Fathinah D., & Karim, Aprilia A. (2020). Penggunaan Metode Observasi Partisipan Untuk Mengidentifikasi Permasalahan Operasional Suroboyo Bus Rute Merr-lts. *Jurnal Desain Idea Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*, 19(2), 53. https://doi.org/10.12962/iptek_desain.v19i2.7943
- Elvy, Elvy, & Heriyanto, Heriyanto. (2021). Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Mendukung Implementasi Sustainable Development Goal 4. *Baca Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 42(1), 153. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i1.732>

- Guntur, Muhammad, Juanda, Bambang, & Mulatsih, Sri. (2024). Desain Kelembagaan Pengelolaan Mandiri Teluk Kiluan Provinsi Lampung. *Jurnal Tataloka*, 26(1), 1–16. <https://doi.org/10.14710/tataloka.26.1.1-16>
- Harumi, Faradina, Nugroho, Lukito E., & Kusumawardani, Sri S. (2021). Efisiensi ISO 27001, ISO 9001, Dan Standar LPSE Pada Data Center Dan E-Procurement Pemerintahan. *Jiska (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 6(1), 50–58. <https://doi.org/10.14421/jiska.2021.61-06>
- Hidayani, Inna, & Setiawan, Rulli P. (2024). Perubahan Persepsi Pengunjung Terhadap Revitalisasi Pasar Baru Magetan. *Jurnal Teknik Its*, 13(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v13i1.125114>
- Jabeen, Riffat, Zaka, Azam, Nagy, M., Al-Mofleh, Hazem, & Afify, Ahmed Z. (2024). A new modified estimator of population variance in calibrated survey sampling. *Scientific Reports*, 14(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-024-74424-2>
- Jones, Stephen, Head, Brian, & Ferguson, Michele. (2021). In Search of Policy Innovation: Behavioural Insights Teams in Australia and New Zealand. *Australian Journal of Public Administration*, 80(3), 435–452. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12478>
- Kholaif, Moustafa Mohamed Nazief Haggag Kotb, & Xiao, Ming. (2022). Is it an opportunity? COVID-19's effect on the green supply chains, and perceived service's quality (SERVQUAL): the moderate effect of big data analytics in the healthcare sector. *Environmental Science and Pollution Research International*, 30(6), 14365–14384. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-23173-8>
- Lowe, Maya, Harmon, Shawn H. E., Kholina, Ksenia, Parker, Rachel, & Graham, Janice E. (2022). Public health communication in Canada during the COVID-19 pandemic. *Canadian Journal of Public Health = Revue Canadienne de Santé Publique*, 113(Suppl 1), 34–45. <https://doi.org/10.17269/s41997-022-00702-z>
- Macpal, Siti, Mewengkang, Alfrina, & Paat, Wensi R. L. (2023). Perancangan Sistem Evaluasi Kinerja Guru Di SMK Negeri Tabukan Utara Berbasis Web. *Edutik Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 3(4), 543–551. <https://doi.org/10.53682/edutik.v3i4.7624>
- Mafriningsianti, Evi, & Setiadi, Sandi. (2025). Transformation of Smes in West Java: Building National Economic Resilience Through Digital Innovation. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2 SE-Articles), 1–24. <https://doi.org/10.15575/jb.v4i2.51590>
- Maulana, Rizky, Setiadi, Sandi, & Dedih. (2021). *Jurnal Ekonomak Vol. 7 No. 3 Desember 2021*|67. 7(3), 67–73.
- Mergel, Ines. (2023). Social Affordances of Agile Governance. *Public Administration Review*, 84(5), 932–947. <https://doi.org/10.1111/puar.13787>
- Nafiah, Adella F., & Setiawan, Putu R. (2023). Evaluasi Kinerja Keterpaduan Layanan Bus Angkutan Umum Massal Antar Operator Menurut Presepsi Pengguna (Studi Kasus Suroboyo Bus Dan Trans Semanggi Suroboyo). *Jurnal Teknik Its*, 12(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i2.123026>
- Nasution, Ade N. R., & Amalia, Dewi. (2021). Determinan Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Reksa Rekayasa Keuangan Syariah Dan Audit*, 8(1), 47. <https://doi.org/10.12928/j.reksa.v8i1.3824>

- Pandey, M. K., Singh, G. N., Zaman, Tolga, Mutairi, Aned Al, & Mustafa, Manahil Sidahmed. (2024). A general class of improved population variance estimators under non-sampling errors using calibrated weights in stratified sampling. *Scientific Reports*, 14(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-023-47234-1>
- Prakoso, Sugih, Zaky, Muhammad, & Setiadi, Sandi. (2025). *Penguatan Kompetensi Digital Marketing Melalui Pemanfaatan Marketplace Pada Siswa Smk Penguji Kota*. 43–48.
- Pioh, Cicilia, & Sumual, Tinneke Evie Meggy. (2022). Determinan Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa “Studi Pada Seluruh Desa DiKecamatan Tompaso Baru.” *Jurnal Akuntansi Manado (Jaim)*, 242–251. <https://doi.org/10.53682/jaim.v3i2.2664>
- Potane, Joel D., Alano, Isabel Anne M., & Ongcachuy, Braziel L. (2023). Leaders Circle in Facilitating School Heads’ Instructional Supervision Practices for Continuing Professional Development. *International Journal of Educational Management and Innovation*, 4(2), 86–98. <https://doi.org/10.12928/ijemi.v4i2.5491>
- Pradana, Galih W. (2021). Kebijakan Parkir Elektronik Sebagai Salah Satu Wujud Penerapan Smart City Di Kota Surabaya. *Gema Publica*, 6(2), 110–123. <https://doi.org/10.14710/gp.6.2.2021.110-123>
- Pramono, Muhammad H., & Satiawan, Putu R. (2023). Arahan Pengembangan Alun-Alun Reksogati Ibu Kota Caruban Dengan Konsep Placemaking. *Jurnal Teknik Its*, 12(3). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i3.134586>
- Pratama, Mahardhaffa, & Silviana, S. (2022). Peranan Majelis Pengawas Notaris Terhadap Pelaksanaan Kode Etik Notaris. *Notarius*, 16(2), 861–869. <https://doi.org/10.14710/nts.v16i2.42125>
- Putra, Ariq R. A., & Yusuf, Mochamad. (2023). Penilaian Kualitas Situs Benteng Vastenburg Sebagai Ruang Publik Di Kota Surakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Jurnal Teknik Its*, 12(3). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i3.120159>
- Rodliyah, Ummi. (2022). Evaluasi Kinerja Layanan Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Berbasis Standar Nasional Dan Internasional. *Baca Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 43(1), 55. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v43i1.856>
- Saleh, Ismail, & Rahadian, Yan. (2023). Akar Masalah Tidak Tercapainya Opini WTP: Studi Kasus Di Pemerintah Daerah XX. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 109–124. <https://doi.org/10.33105/itrev.v8i2.547>
- Sama, Hanumantha Rao, Chen, Long Sheng, Nalluri, Venkateswarlu, & Chendragiri, Madhavaiah. (2023). Enhancing service quality of rural public transport during the COVID-19 pandemic: a novel fuzzy approach. *Public Transport (Heidelberg, Germany)*, 15(2), 479–501. <https://doi.org/10.1007/s12469-022-00318-z>
- Sampow, Richardo, & Pangkey, Royke. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Metode Value for Money Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bitung. *Jurnal Akuntansi Manado (Jaim)*, 261–271. <https://doi.org/10.53682/jaim.v3i2.2755>
- Septianingsih, Heny, Kirana, Kusuma Chandra, & Subiyanto, Didik. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Balai Pelestarian Cagar Budaya DIY). *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*,

10(1), 41. <https://doi.org/10.12928/fokus.v10i1.1462>

- Setiadi, Sandi, Alhidayatullah, Alhidayatullah, Maulana, Rizky, & Halimatu Sya'diah, Nadia. (2025). The Role of Collaboration and Competitiveness in Improving Business Sustainability. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 4(2 SE-Articles). Retrieved from <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/isc-beam/article/view/61564>
- Setiadi, Sandi, Maulana, Rizky, & Hidayat, Sarip. (2025). Dampak Pungutan Desa terhadap Aset dan Perekonomian Masyarakat. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 6(2), 160–180. <https://doi.org/10.37150/jimat.v6i2.3732>
- Setiadi, Sandi, Widyastuti, Sri, Zulkifli, & Darmansyah. (2025). Sustainable nature tourism transformation: The strategic role of green tourism in West Java. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(3), 1544–1569. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i3.5599>
- Setiawan, Adam. (2021). Analisis Yuridis Terhadap Penataan Struktur Organisasi Kementerian Dalam Rangka Peningkatan Reformasi Birokrasi. *Supremasi Hukum Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 10(2), 117–142. <https://doi.org/10.14421/sh.v10i2.2313>
- Susilo, Muhammad E., & Prayudi, Ahmad. (2020). Analisis Kebijakan Dan Strategi CSR Sebagai Bagian Dari Planning Development. *Channel Jurnal Komunikasi*, 8(2), 143. <https://doi.org/10.12928/channel.v8i2.15865>
- Variamen, Erfandi Z., & Rohman, Mohammad A. (2021). Faktor Penghambat Implementasi Proyek Transportasi Masal Berbasis Rel Di Surabaya Dengan Skema Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 19(4), 469. <https://doi.org/10.12962/j2579-891x.v19i4.9905>
- Yesmin, Most Nirufer, Hoque, Saiful, Hossain, Md Alamgir, Jahan, Nusrat, Fang, Yuantao, Wu, Renhong, & Alam, Md Jahangir. (2023). SERVQUAL to Determine Relationship Quality and Behavioral Intentions: An SEM Approach in Retail Banking Service. *Sustainability*, 15(8), 6536. <https://doi.org/10.3390/su15086536>
- Zahri, T. Aznal, Lubis, Abdul Rahman, Djalil, Muslim A., & Syafruddin. (2023). Analysis of Service Quality Factors of the Regional Planning Agency of Aceh. *Emerging Science Journal*, 7(5), 1723–1744. <https://doi.org/10.28991/esj-2023-07-05-017>