



## Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir

M. Naim<sup>1</sup>, Ali Asfar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning

Email: [naim25061@gmail.com](mailto:naim25061@gmail.com)

---

### Article Info

#### Article history:

Received June 20, 2024

Revised June 26, 2024

Accepted July 08, 2024

---

#### Keywords:

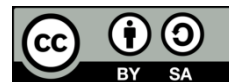
Employee Competence, Work Discipline, Service Quality

---

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the influence of Employee Competence and Work Discipline on the Quality of Public Services at the Samsat Office in Indragiri Hilir Regency. The research method used is quantitative, involving 31 respondents. The sampling technique employed is total sampling, wherein all members of the population are included as research samples. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with the SPSS application. The results of the study indicate that (1) Employee Competence has a partial effect on Service Quality, (2) Work Discipline has a partial effect on Service Quality, and (3) Employee Competence and Work Discipline simultaneously affect Service Quality.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



---

### Article Info

#### Article history:

Received June 20, 2024

Revised June 26, 2024

Accepted July 08, 2024

---

#### Keywords:

Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan melibatkan 31 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* yang mana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda pada aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kompetensi Pegawai berpengaruh parsial terhadap Kualitas Pelayanan, (2) Disiplin Kerja berpengaruh parsial terhadap Kualitas Pelayanan, (3) Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**Corresponding Author:**

M. Naim  
Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning  
Email: [naim25061@gmail.com](mailto:naim25061@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan wajib pajak (Irianto, 2021).

Dalam kualitas pelayanan tidak lepas dari peranan penting sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Menurut Widodo (dalam Kurniawan, 2022) Kompetensi adalah suatu keputusan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Veithzal (dalam Septia, 2021) menyebutkan kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya. Aspek - aspek kompetensi pegawai menurut gordon (dalam ardiansyah, 2021) adalah :

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalkan seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan identifikasi dengan kebutuhan yang ada diperusahaan.

b. Pemahaman (*understanding*)

Pemahaman yaitu aspek kognitif dan efektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

c. Kemampuan/Keterampilan (*skill*)

Kemampuan/Keterampilan yaitu segala sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

d. Nilai (*value*)

Nilai yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).

e. Sikap (*attitude*)

Sikap yaitu perasaan (senang tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.



f. Minat (*interest*)

Minat yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Selain kompetensi, kualitas pelayanan juga diindikasikan oleh disiplin kerja. Disiplin sangat diperlukan oleh individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Kedisiplinan pegawai diperlukan dalam setiap aktivitas kerja agar pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada suatu organisasi atau instansi. Menurut Lijan Poltak Sinambela dalam Tajudin, (2021), disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun dan terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan–aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan–aturan yang sudah ditetapkan. Menurut Hasibuan (dalam Hasanudin, 2023) mengatakan, “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan norma–norma yang berlaku”. Peraturan yang dimaksud disini termasuk absensi, ketepatan masuk dan pulang bagi pegawai.

Adapun aspek – aspek disiplin kerja (Junita, 2023) yaitu :

a. Kehadiran.

Seseorang dijadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat waktunya tanpa alasan apapun.

b. Waktu kerja.

Jangka waktu pekerja yang bersangkutan harus hadir untuk memulai pekerjaan, waktu istirahat dan akhir pekerjaan.

c. Kepatuhan terhadap perintah.

Jika seseorang melakukan apa yang dikatakan kepadanya.

d. Kepatuhan terhadap aturan.

Serangkaian aturan yang dimiliki organisasi merupakan tuntutan bagi anggota yang patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang membentuk standar organisasi.

e. Produktivitas kerja.

Produktivitas kerja menghasilkan lebih banyak dan berkualitas lebih dengan usaha yang sama.

f. Pemakaian seragam.

Sikap anggota terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja setiap tahun.

Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya semakin tinggi disiplin kerja maka hasil kualitas pelayanan akan semakin baik pula. sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan.

Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara administrasi Negara. Menurut Sianipar (dalam Taufik, 2022) menjelaskan bahwa “ Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan apatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Menurut Lewis & Booms (dalam Mahmudin, 2022), mendefinisikan kualitas



pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Ada Lima Dimensi Pelayanan (Kurniasari,dkk, 2020), yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Empati menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Mengacu pada gejala yang terlihat pada latar belakang di atas, maka peneliti menarik untuk melakukan kajian dengan judul: Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tempat Penelitian dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Waktu Penelitian mulai dari bulan 05 Juni 2024 s.d. 27 Juni 2024 diawali dengan menyebarkan kuisioner terhadap pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam pembahasan di bawah ini adalah untuk memastikan populasi dan sampel penelitian yang akan digunakan pada penelitian yang akan dilaksanakan. Menurut Sugiyono (2015), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir berjumlah 31 orang. Berdasarkan perhitungan maka diperoleh jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai sebanyak 31 orang. Penelitian yang akan dilakukan ini bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji hipotesis



yang diajukan dalam penelitian ini, yakni “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir”.

Berdasarkan hipotesis yang telah dikemukakan, maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

Variabel Bebas (*Independent*) terdiri dari:

- Kompetensi Pegawai (X1)
- Disiplin Kerja (X2)

Variabel Terikat (*Dependent*) terdiri dari:

- Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan Kuisisioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif. Adapun pengisian kuisisioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian asumsi klasik yang terdiri dari :

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normal atau tidaknya residual model regresi dalam penelitian. Model regresi yang baik memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Cara untuk mendeteksi normal atau tidaknya distribusi residual dapat dilakukan dengan uji statistik *non parametric Kolmogorov Smirnov (K-S) test* pada program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal jika nilai signifikansi  $>0.05$  dan dikatakan tidak normal jika memiliki nilai signifikansi  $<0.05$ . Adapun hasil uji normalitas diperoleh dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	Normal Parameters <sup>a,b</sup>
	Std. Deviation	3.33544382
Most Extreme Differences	Absolute	Most Extreme Differences
	Positive	0.090
	Negative	-0.082
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Hasil Penelitian, 2024



Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa uji normalitas diperoleh nilai signifikansi sebesar 2,00. Dari hasil signifikansi uji normalitas pada persamaan di atas, dapat dinyatakan bahwa *assymp.sig (2-tailed)* variabel residual  $>0,05$ , maka disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $> 0.10$  dan nilai *VIF*  $< 10$ . Adapun hasil yang diperoleh, sebagai berikut:

**Tabel Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.516	3.393		.152	.880		
X1	.617	.153	.566	4.042	.000	.645	1.550
X2	.394	.169	.325	2.324	.028	.645	1.550

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* semua variabel bebas  $> 0.10$  dan nilai *VIF* pada variabel bebas  $< 10.00$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai ada atau tidaknya kesamaan varian dari residual untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat diuji dengan uji glejser. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskdastisitas dengan uji glesjer dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.111	1.922		2.139	.041
	X1	-.007	.086	-.019	-.082	.935
	X2	-.091	.096	-.218	-.952	.349

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji glesjer memiliki nilai signifikansi sebesar 0.935 dan 0.349 yang berarti memiliki nilai signifikansi > 0.05. Hal ini dapat diartikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis terdiri dari :

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya terhadap penelitian ini. Pengujian hipotesis ini terdiri dari 3 pengujian yaitu, Uji simultan (Uji F), Uji parsial (Uji T) dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

**a. Uji Parsial (Uji T)**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas (kompetensi pegawai dan disiplin kerja) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan publik) dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ . Uji parsial atau uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika nilai T hitung dari setiap variabel independent akan dibandingkan dengan nilai T tabel dengan menggunakan Tingkat kepercayaan (*Confidence interval*) yaitu 95% atau  $\alpha = 0,05$ .

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

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.516	3.393		.152	.880
	X1	.617	.153	.566	4.042	.000
	X2	.394	.169	.325	2.324	.028

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian, 2024



Berdasarkan tabel di atas, diperoleh t tabel dengan taraf signifikansi 5% (2-tailed) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} df &= n - k - 1 ; \alpha/2 \\ &= 31-2-1 ; 0.05/2 \\ &= 28 ; 0.025 \\ &= 2.048 \text{ (t-tabel)} \end{aligned}$$

Dengan demikian, diketahui :

- a. Kompetensi Pegawai. Diperoleh nilai t hitung (4.042) > t tabel (2.048) atau signifikansi (0.000) < 0.05. Artinya bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Disiplin Kerja. Diperoleh nilai t hitung (2.324) > t tabel (2.048) atau signifikansi (0.028) < 0.05. Artinya bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir.

Persamaan struktural :

$$Y = 0.516 + 0.617X_1 + 0.394X_2$$

Arti persamaan structural di atas adalah :

1. Diperoleh nilai koefisien variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0.617 dengan nilai t sebesar 4.402. Artinya setiap peningkatan Kompetensi Pegawai sebesar satu unit maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.617 unit. Karena nilai signifikansi (0.000) < 0.05, pengaruh ini signifikan secara statistik. **(H1 diterima)**.
2. Diperoleh nilai koefisien variabel Disiplin Kerja sebesar dengan nilai t sebesar 0.394 dengan nilai t sebesar 2.324. Artinya setiap peningkatan Disiplin Kerja sebesar satu unit akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.394 unit. Karena nilai signifikansi (0.028) < 0.05, pengaruh ini signifikan secara statistik. **(H2 diterima)**.

**b. Uji F Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikatnya. Untuk menilai pengujian uji F pada penelitian ini adalah, jika F hitung < F tabel maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Sedangkan jika F hitung > F tabel maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independent terhadap variabel dependen (signifikansi 0,05).

Hasil uji simultan untuk melihat Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	512.590	2	256.295	25.518	.000 <sup>b</sup>
	Residual	281.218	28	10.043		
	Total	793.808	30			





a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diketahui F hitung sebesar 25.518 dengan nilai signifikansi 0.000. Adapun F tabel diperoleh sebesar :

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= n - k - 1 ; k \\
 &= 31 - 2 - 1 ; 2 \\
 &= 28 ; 2 \\
 &= 3.30 \text{ (F tabel)}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui  $F_{\text{hitung}} (25.518) > F_{\text{tabel}} (3.30)$  dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Artinya variabel *independent* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir (**H3 diterima**).

**c. Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi (R2) digunakan karena mampu menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan agar kita mengetahui berapa persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan variabel bebas (X). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil Uji R Square analisis program SPSS dapat diterangkan dengan tabel berikut:

**Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 <sup>a</sup>	.646	.620	3.16915

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Dari tabel diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.620 artinya pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 62% sedangkan 38% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**DISKUSI PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini mengindikasikan pegawai yang memiliki pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.



Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2021) tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di kantor Kecamatan Kiaracondong Kpta Bandung) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini mengindikasikan pegawai yang memiliki ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap peraturan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyadi, dkk (2024) tentang Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan (bersama-sama). Ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh seberapa kompeten pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga oleh tingkat disiplin mereka dalam bekerja. Pegawai yang kompeten dan disiplin akan lebih mampu mematuhi prosedur, menjaga konsistensi, dan memberikan layanan tepat waktu, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herry, dkk (2022) tentang Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng yang menunjukkan hasil bahwa kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika tingkat kompetensi pegawai rendah, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin menurun.

Disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, tingkat disiplin kerja yang rendah pada pegawai dapat menyebabkan pelanggaran prosedur, keterlambatan, dan inkonsistensi dalam pelayanan, yang pada akhirnya akan menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.



Kompetensi pegawai dan disiplin kerja secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kombinasi antara tingkat kompetensi yang tinggi dan disiplin kerja yang baik berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai yang kompeten dan disiplin mampu melaksanakan tugas dengan efisien, mematuhi prosedur yang ada, serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiansyah. (2021). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracacondong Kota Bandung)*. Universitas Al Ghifari. Vol 12. No 2
- Bambang. (2020). *Jurnal Baruna. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. STIE Kasih Bangsa Jakarta. Vol. 3, No. 2
- Chandra, F. T. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.2011
- Fandy Tjiptono, Ph.D. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi 4. Chosimah. 2015.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Hasanudin. (2023). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Bagian Gaji Dan Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Vol 3. No 1
- Herry, dkk. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja. Vol.15, No.2.
- Husein, B.A. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro*. *Jurnal Disrupsi Bisnis*. Vol. 1, No. 1, pp. 1-15.
- Jara, dkk. (2020). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Umbu Ratu Nggay Barat*. Universitas Wishuwardana. Vol 1.No 2
- Junita. (2023). *Gambaran Disiplin Kerja Pegawai Pt Pln (Persero) Deli Tua Dan Medan Johor*. Universitas Medan area.
- Kurniawan, dkk (2022).*Jurnal Manajemen. Kepribadian, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan*. Universitas Islam Batik Surakarta. Volume 14 Issue 1 111-118
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat. 2001.
- Malinda.(2022). *Analisis Lingkungan Kerja ,Beban Kerja Dan Disiplin Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Di Sma Negeri 1 Bilah Hilir Kabupaten Labuhan Batu*. Universitas Labuhan Batu.



- Mardika. (2022). *Jurnal Akuntansi Bareleng. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Tri Penamas. Universitas Putra Batam. Vol 6. No 2*
- Maulana. (2022). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Staf Tata Usaha Pada Kantor Uptd TK, SD, Dan Pendidikan Non Formal Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang. Vol 1. No 2*
- Mulyadi,Dkk. (2022). *Jurnal Ilmiah Hospitality. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Pengawas Intern Pemerintah (Studi Pada Kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Utara). Universitas Kaltara. Vol 11. No 2*
- Mulyasari. (2020). *Jurnal Media Wahana Ekonomika. Pengaruh Kompetensi dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hijau Lestari Raya Fibreboard Pematang Palas. Vol. 17 No.3*
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.2005.
- Pasalong, H. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta. 2010.
- Paisal, H. M. (2023). *Journal of Indonesia Law & Policy Review. The Influence Of Employee Competence, Work Culture And Work Facilities On Service Quality At Puskesmas Kecamatan Taman Sari Kota Administration, West Jakarta. Vol. 4, No. 3.*
- Purwadi.(2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Universitas Kebangsaan*
- Pranitasari. (2022). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen. Analisis Disiplin Kerja Karyawan.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. Vol 18. No 1*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.
- Samosir, D (2019). *Jurnal Administrasi Publik. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tering Kabupaten Kutai Barat. Universitas Tujuh Belas Agustus. Vol,3. No, 2.*
- Saefurrohlim, M. (2021). *Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kantor Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Brunosari Kecamatan Bruno Kabupaten Purworejo. Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi.*
- Septia. (2021). *Jurnal Ilmiah Manajemen. Pengaruh Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada Sekolah Menengah Atas (Sma) Negeri 20 Palembang. Vol : 10.02.2021 Hal : 170 – 183*
- Setyadi, dkk. (2024). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. Universitas PGRI Palembang. Vol.21 No.1.*
- Sugiharti, L. dkk. (2023). *Pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di kantor pertanahan kota bandung. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung. Vol. 6, No 1.*



- Syamsidar, dkk (2021). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makasar. Volume 2, Nomor 1,
- S, Tjahyanti.(2020). *Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources And Facility Management Directorate*. Universitas Tri Sakti. Vol 2. No 2.
- Tajudin.(2021). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Suara Bersama, Jakarta*. STPI.
- Taufik. (2022). *Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Bukit Tinggi Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat*. Universitas Muhammadiyah Mataram. Vol 1. No 2
- Tiara, R. (2021). *The Effect Of Service Quality On Member Satisfaction Mediated By Cooperative Image*. Universitas Negeri Jakarta.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset. 2014.
- Yuliantini.(2021). *Jurnal Sosial Humaniora. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Iss Indonesia)*. Universitas Mercu Buana. Vol 6. No 2.