

# Pengaruh Kedisiplinan Dan Kompetensi Aparat Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Timoreng Panua

<sup>1</sup>Rita Sari, <sup>2</sup>Hardianti, <sup>3</sup>Sundari

<sup>123</sup>Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Korespondensi : ritasari4510@email.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kedisiplinan dan kompetensi aparat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian asosiatifkausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 975 Kepala Keluarga, dengan sampel sebanyak 91 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin serta teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kedisiplinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 3,682 dan tingkat signifikansi 0,000. Variabel kompetensi juga terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 10,858 dan signifikansi 0,000, serta menjadi variabel yang paling dominan. Secara simultan, kedisiplinan dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang ditunjukkan oleh nilai  $F$  hitung sebesar 178,445 dengan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R$  Square) sebesar 0,802 mengindikasikan bahwa 80,2% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

**Kata kunci:** Kedisiplinan, Kompetensi, Kualitas Pelayanan Publik.

## Abstract

This study seeks to examine the effect of discipline and competence of village officials on the quality of public services in Timoreng Panua Village, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. It employs a quantitative approach with a causal associative design. The population consists of 975 households, while the sample includes 91 respondents selected using the Slovin formula and a simple random sampling technique. Data were gathered through questionnaires, observation, and documentation, and subsequently analyzed using multiple linear regression with the aid of SPSS version 25. The results show that, partially, the discipline variable significantly influences public service quality, with a  $t$ -value of 3.682 and a significance level of 0.000. Likewise, the competence variable has a significant effect, with a  $t$ -value of 10.858 and a significance level of 0.000, and is identified as the most dominant variable. Simultaneously, both discipline and competence have a significant impact on public service quality, as indicated by an  $F$ -value of 178.445 and a significance level of 0.000. Furthermore, the coefficient of determination ( $R$  Square) of 0.802 suggests that 80.2% of the variation in public service quality can be explained by these two variables.

**Keyword:** Discipline, Competence, Public Service Quality

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaan pemerintahan modern. Pada skala global, berbagai negara maju menempatkan reformasi birokrasi serta profesionalisme aparatur sebagai agenda strategis dalam upaya meningkatkan efektivitas kinerja pemerintahan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Optimalisasi kualitas pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan infrastruktur maupun kebijakan yang diterapkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia,

terutama kedisiplinan dan kompetensi aparatur yang berperan sebagai pelaksana utama kebijakan publik di tingkat paling dasar pemerintahan (World Bank, 2023).

Di era digital saat ini, pemerintah desa tidak hanya dituntut mampu memberikan pelayanan administratif secara konvensional, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem pelayanan berbasis digital. Implementasi Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 semakin menegaskan pentingnya profesionalisme aparatur desa dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel. Transformasi pelayanan publik berbasis digital menuntut aparatur desa memiliki tingkat kedisiplinan dan kompetensi yang lebih tinggi, terutama dalam penguasaan administrasi digital, pengelolaan data masyarakat, serta kecepatan pelayanan kepada publik [2]. Pemerintah menegaskan pentingnya aparatur desa yang kompeten, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Namun, berbagai penelitian dan laporan lembaga nasional menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa masih menghadapi kendala serius dalam hal kedisiplinan dan kompetensi kerja (Rahmawati and Badrudin, 2023).

Kedisiplinan mencerminkan tingkat kepatuhan aparatur terhadap aturan, tanggung jawab, dan komitmen dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Sedangkan kompetensi meliputi kemampuan teknis, manajerial, dan sosial yang menentukan efektivitas pelayanan. Rendahnya kedisiplinan akan menurunkan efisiensi waktu dan produktivitas kerja, sedangkan kompetensi yang kurang memadai menyebabkan pelayanan publik tidak tepat sasaran dan tidak memuaskan Masyarakat (Veithzal and Jauvani, 2021).

Fenomena serupa teridentifikasi di Desa Timoreng Panua, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, berdasarkan observasi pendahuluan pada tanggal 16–21 Oktober 2025. Temuan empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara standar kedisiplinan dan kompetensi yang diharapkan dengan realitas kinerja sebagian aparat desa. Manifestasi kesenjangan ini tampak pada beberapa aspek pelayanan administratif yang mengalami deviasi dari standar operasional prosedur. Disiplin kerja aparatur yang menurun menjadi isu penting dan mendesak untuk ditangani, mengingat hal ini berkaitan erat dengan tata kelola sumber daya manusia serta mekanisme pemberian umpan balik yang seharusnya mampu mendorong peningkatan motivasi kerja.

Indikasi awal menurunnya etos kerja aparatur dapat dilihat dari tidak diterapkannya sistem absensi di Kantor Desa Timoreng Panua. Ketiadaan mekanisme pengawasan tersebut berpotensi melemahkan akuntabilitas kehadiran serta mendorong munculnya perilaku kurang disiplin, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sejumlah kejadian empiris yang teridentifikasi selama observasi memberikan gambaran nyata mengenai kendala dalam proses pelayanan. Pada salah satu kasus pelayanan administratif, seorang warga Dusun Lanrang bernama Zainuddin (43 tahun) datang ke kantor desa pada pukul 08.10 WIT untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Namun, kantor masih dalam kondisi tertutup dan aparatur baru hadir sekitar satu jam kemudian. Petugas yang berwenang melakukan penandatanganan dokumen bahkan baru tiba pada pukul 09.45 WIT dan sempat meninggalkan kantor sebelum proses penyelesaian selesai. Akibatnya, Zainuddin baru menerima SKTM pada hari berikutnya, meskipun dokumen tersebut bersifat mendesak untuk keperluan pendaftaran beasiswa. Peristiwa ini menunjukkan lemahnya kedisiplinan waktu serta rendahnya tingkat responsivitas dalam pelayanan publik.

Di sisi lain, pada kasus administratif yang berbeda, seorang warga bernama Maryam (35 tahun), seorang pelaku usaha sembako dari Tanete, mengalami hambatan saat mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU). Pada kunjungan berikutnya, berkas permohonan yang sebelumnya telah diserahkan tidak dapat segera ditemukan dan memerlukan waktu pencarian sekitar 20 menit. Selain itu, terjadi kesalahan dalam proses penginputan data, seperti ketidaktepatan informasi alamat dusun dan Nomor Induk Kependudukan (NIK), sehingga proses pengetikan harus diulang. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan penyelesaian layanan yang semestinya dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit menjadi tertunda hingga dua hari.

Kondisi ini mengindikasikan adanya keterbatasan kompetensi aparatur dalam pengelolaan arsip, ketelitian administratif, serta penguasaan sistem digital pelayanan. Meskipun demikian, jika dilihat dari latar belakang pendidikan formal, aparatur Desa Timoreng Panua memiliki tingkat kualifikasi yang cukup memadai. Hal ini terlihat dari jumlah aparatur yang berpendidikan Strata Satu (S1) sebanyak 10 orang, sedangkan yang berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) berjumlah 3 orang.

Berbagai temuan lapangan tersebut memberikan bukti empiris mengenai adanya ketidakefektifan dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa yang dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan dan kompetensi aparatur. Kondisi ini tidak hanya menunjukkan kelemahan dalam manajemen internal organisasi, tetapi juga berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Permasalahan tersebut penting untuk dikaji secara empiris karena desa merupakan unit pemerintahan terdepan dalam pelayanan publik. Menurut data BPS tahun 2024, sekitar 67% penduduk Indonesia tinggal di wilayah pedesaan, sehingga kualitas pelayanan publik di desa secara langsung menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana kedisiplinan dan kompetensi aparat desa mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua (BPS, 2024).

Berdasarkan kajian state of the art pada topik kedisiplinan, kompetensi, dan kualitas pelayanan publik, terlihat bahwa penelitian di bidang pemerintahan mengalami perkembangan yang cukup pesat. Berbagai studi menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada level desa. Dalam konteks tersebut, kedisiplinan aparatur menjadi aspek krusial yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Zai and Tinambunan, 2025). Sementara itu, kompetensi aparatur mencerminkan kemampuan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas dalam melaksanakan tugas pelayanan secara profesional (Minarni, 2025). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur, tetapi juga sangat ditentukan oleh faktor internal aparatur, yaitu kedisiplinan dan kompetensi. Aparatur yang memiliki tingkat kedisiplinan tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih tertib dan konsisten, sedangkan aparatur yang kompeten dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut menjadi komponen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, perkembangan tata kelola pemerintahan desa berbasis digital juga memunculkan tantangan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif, sehingga aparatur desa dituntut tidak hanya disiplin dalam bekerja, tetapi juga memiliki kompetensi adaptif terhadap perkembangan teknologi dan administrasi modern. Namun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan kedisiplinan dan kompetensi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik dalam konteks transformasi pelayanan desa berbasis digital masih relatif terbatas.

Kebaruan penelitian ini juga terletak pada konteks transformasi tata kelola desa di era digital pasca implementasi Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024, dimana aparatur desa dituntut mampu menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan berbasis teknologi informasi. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada instansi tingkat kabupaten atau sektor swasta, penelitian ini mengkaji secara simultan kedisiplinan dan kompetensi aparatur dalam konteks pemerintahan desa yang masih relatif jarang diteliti. Penelitian ini menawarkan model empiris dengan mengaitkan kedua variabel tersebut sebagai faktor internal yang memengaruhi kualitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman langsung masyarakat sebagai penerima layanan di tingkat akar rumput. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan model evaluasi kinerja aparatur desa berbasis akuntabilitas publik, yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar kebijakan dalam meningkatkan profesionalisme serta tata kelola pelayanan di tingkat desa.

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar pada penelitian Pengaruh Kedisiplinan dan Kompetensi Aparat Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua adalah Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Tumanggor and Girsang (2021) dengan judul *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada UPT Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun* menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana nilai t hitung masing-masing variabel lebih besar dari t tabel serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa baik secara parsial maupun simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Semakin tinggi tingkat kompetensi dan kedisiplinan kerja, maka semakin baik pula kinerja pegawai secara keseluruhan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2023) dengan judul *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar* menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja yang diterapkan secara optimal cenderung memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, sementara rendahnya tingkat disiplin dapat menyebabkan menurunnya kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Adapun perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada penambahan variabel motivasi sebagai faktor pendukung, orientasi penelitian yang lebih menitikberatkan pada kinerja internal pegawai, serta lokasi penelitian yang berada pada instansi pemerintahan tingkat kabupaten. Sementara itu, penelitian ini lebih difokuskan pada kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pada tingkat pemerintahan desa.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2024) dengan judul *Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan PT. PNM Unit Sukarami Palembang* menggunakan teknik stratified random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Disiplin kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan, demikian pula kompetensi yang berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja. Perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada objek kajiannya. Penelitian sebelumnya dilaksanakan pada lingkungan sektor swasta, sedangkan penelitian ini difokuskan pada sektor publik, khususnya pemerintahan desa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji serta menganalisis pengaruh kedisiplinan dan kompetensi aparat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua, baik secara parsial maupun secara simultan.

## 2. METODE

Bagian ini menjelaskan secara menyeluruh tahapan pelaksanaan penelitian yang meliputi rancangan penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengembangan instrumen penelitian, hingga metode analisis data yang digunakan dalam proses pengolahan dan interpretasi data penelitian. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan ( $X_1$ ) dan kompetensi aparat desa ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ). Populasi dalam penelitian ini terdiri atas 975 Kepala Keluarga (KK), sedangkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 91 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% serta menggunakan teknik simple random sampling (Winaya et al., 2022). Penetapan tingkat kesalahan sebesar 10% didasarkan pada pertimbangan keterbatasan waktu penelitian, biaya, serta kemudahan dalam menjangkau responden. Meskipun demikian, tingkat kesalahan tersebut tetap dinilai mampu

merepresentasikan karakteristik populasi secara memadai dalam penelitian sosial yang bersifat eksploratif dan asosiatif.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama, yang didukung oleh teknik observasi dan dokumentasi (Subando, 2023). Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert 1–5 dan diberikan kepada 91 responden untuk mengukur variabel kedisiplinan, kompetensi, serta kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 25.0. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan ketentuan bahwa nilai  $\geq 0,70$  menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel (Setyawan, 2022). Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat analisis dan terbebas dari bias. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas untuk mengetahui distribusi data, uji multikolinearitas untuk melihat ada tidaknya hubungan antarvariabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk menguji kesamaan varians residual. Pengujian dilakukan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 25.0. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan uji F untuk menguji pengaruh secara simultan, dengan kriteria tingkat signifikansi  $< 0,05$ . Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Sholihah et al., 2023).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, penulis memaparkan hasil pengujian model penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan dan kompetensi aparat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua. Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 25.0 melalui beberapa tahapan pengujian. Tahap pertama yaitu uji reliabilitas yang digunakan untuk menilai tingkat konsistensi dan keandalan instrumen penelitian. Tahap kedua yaitu uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas guna memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik dan terbebas dari penyimpangan asumsi klasik. Tahap ketiga yaitu analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kedisiplinan ( $X_1$ ) dan kompetensi aparat desa ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ), baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, koefisien determinasi ( $R$  Square) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kedisiplinan dan kompetensi dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Menurut Nunnally dalam Darma (2021), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, yang ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha*.

**Tabel 1.** Case Processing Summary

CASES	N	%
Valid	91	100,0
Excluded	0	,0
Total	91	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat dijelaskan jumlah data yang valid untuk diolah serta data yang tidak digunakan beserta persentasenya. Diketahui bahwa seluruh data atau kasus yang valid berjumlah 91 dengan persentase 100%, sehingga tidak terdapat data yang dikeluarkan (exclude).

**Tabel 2.** Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
,946	19

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 2, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,946 yang berasal dari 20 item pernyataan pada variabel kedisiplinan dan kompetensi aparat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Timoreng Panua. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan, instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Dengan demikian, hasil perhitungan sebesar 0,946 yang lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa data penelitian dapat dinyatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan ketentuan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal. Menurut Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 karya Ghazali (2018), uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah residual regresi memiliki distribusi normal sehingga model regresi dapat digunakan secara tepat dalam penelitian kuantitatif.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
Residual Regresi	0,200	Sig. > 0,05	Berdistribusi Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dapat dilihat melalui nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), dengan ketentuan nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas. Menurut Metode Penelitian Kuantitatif karya Sugiyono (2021), uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan bahwa variabel independen dalam model regresi tidak memiliki korelasi tinggi yang dapat memengaruhi ketepatan analisis.

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria	Keterangan
Kedisiplinan	0,523	1,912	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Kompetensi	0,523	1,912	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance sebesar 0,523 yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,912 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Menurut Metodologi Penelitian Bisnis karya Sujarweni (2021), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians error dalam model regresi yang dapat memengaruhi validitas hasil penelitian.

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kriteria	Keterangan
Kedisiplinan	0,202	Sig. > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kompetensi	0,235	Sig. > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, diperoleh nilai signifikansi variabel kedisiplinan sebesar 0,202 dan kompetensi sebesar 0,235. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

**Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kedisiplinan aparat desa (X<sub>1</sub>) dan kompetensi aparat desa (X<sub>2</sub>) secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Menurut Sugiyono (2019), regresi berganda digunakan ketika penelitian melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diduga memengaruhi variabel terikat.

**Tabel 3.** Regresi Linear Berganda dan Uji t

Variabel	B	t-hitung	Sig.
Konstanta	0,720	0,448	0,655
Kedisiplinan (X <sub>1</sub> )	0,335	3,682	0,000
Kompetensi (X <sub>2</sub> )	0,971	10,858	0,000

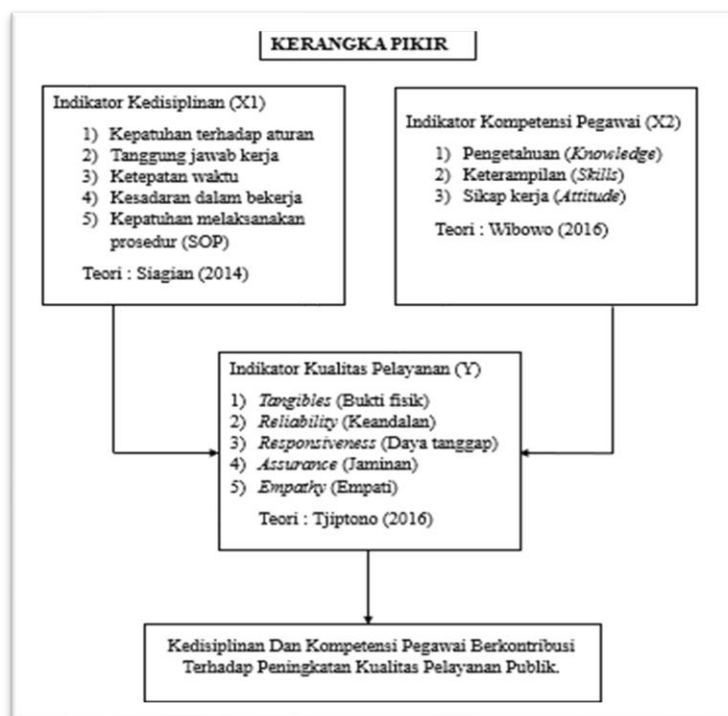
Persamaan regresi:

$$Y = 0,720 + 0,335X_1 + 0,971X_2.$$

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan dan kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Variabel kedisiplinan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,682 dengan signifikansi 0,000, sedangkan kompetensi memperoleh nilai t hitung sebesar 10,858 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05 sehingga keduanya dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kedisiplinan dan kompetensi aparat desa berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Apabila nilai signifikansi (Sig.) pada tabel ANOVA lebih kecil dari 0,05, maka secara bersama-sama variabel  $X_1$  dan  $X_2$  dinyatakan memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Dengan demikian, hasil uji hipotesis menjadi dasar empiris dalam menilai sejauh mana kedua variabel independen tersebut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua. Adapun hasil pengujian hipotesis secara rinci disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F hitung	Sig.	Keterangan
Regresi	178,445	0,000	Berpengaruh Signifikan

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 178,445 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Sedangkan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R Square, maka semakin besar pula kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Statistika untuk Penelitian karya Widarjono (2020), uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian.

**Tabel 8.** Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,896	0,802	0,798	2,01060

Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,802. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 80,2% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel kedisiplinan dan kompetensi aparat desa, sedangkan sisanya sebesar 19,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, seluruh hasil pengujian tersebut memperkuat bahwa instrumen, data, dan model penelitian telah memenuhi standar pengujian ilmiah yang ditetapkan, sehingga hasil penelitian ini dapat dinilai valid, reliabel, dan layak dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan penelitian.

Pembahasan dalam penelitian ini bertumpu pada hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa kedisiplinan dan kompetensi aparat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel kedisiplinan ( $X_1$ ) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,682 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan aparat desa memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan aparatur terhadap aturan kerja, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas sangat menentukan efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa, kedisiplinan tidak hanya berkaitan dengan kehadiran aparatur, tetapi juga menyangkut komitmen dalam memberikan pelayanan secara responsif dan konsisten sesuai standar operasional yang berlaku.

Temuan ini relevan dengan kondisi empiris yang ditemukan selama observasi lapangan. Salah satu kasus yang dialami oleh warga bernama Zainuddin menunjukkan bahwa keterlambatan kehadiran aparatur desa menyebabkan proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) mengalami penundaan hingga hari berikutnya, padahal dokumen tersebut bersifat mendesak untuk keperluan pendaftaran beasiswa. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa rendahnya disiplin waktu aparatur dapat berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Dengan demikian, kedisiplinan aparatur menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, tertib, dan responsif. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan aparatur desa, maka semakin besar pula peluang terciptanya pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Temuan ini juga sejalan dengan teori Junawan dkk (2019) yang menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan sikap mental yang mencerminkan kepatuhan terhadap aturan serta komitmen dalam menjalankan tugas secara bertanggung jawab. Aparat yang disiplin akan mampu bekerja secara teratur dan sesuai prosedur sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Tumanggor and Girsang (2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, sebagaimana juga ditunjukkan oleh penelitian (Lisan Hidayat et al., 2023) yang menemukan adanya pengaruh positif disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja. Kinerja yang baik tersebut pada akhirnya akan memberikan dampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dominannya pengaruh kompetensi dibandingkan kedisiplinan menunjukkan bahwa permasalahan utama pelayanan publik di Desa Timoreng Panua tidak hanya terletak pada aspek kehadiran atau kepatuhan aparatur terhadap jam kerja, tetapi lebih pada kemampuan teknis aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi secara profesional. Kondisi ini terlihat dari temuan observasi lapangan, dimana masih ditemukan kesalahan penginputan data administrasi, keterlambatan pencarian arsip, serta rendahnya penguasaan sistem pelayanan berbasis administrasi digital. Kasus yang dialami Maryam dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU),

misalnya, menunjukkan bahwa lemahnya kompetensi aparatur dalam pengelolaan data dan ketelitian administratif menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien dan membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa dalam konteks pemerintahan desa saat ini, kompetensi aparatur menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan publik, terutama di era digitalisasi administrasi desa yang menuntut aparatur memiliki kemampuan teknis, literasi digital, dan ketelitian administrasi yang memadai. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan melalui penguatan disiplin kerja, tetapi juga harus diiringi dengan peningkatan kapasitas dan profesionalisme aparatur desa secara berkelanjutan.

Hasil ini sejalan dengan teori Allorerung dkk (2023), yang menegaskan bahwa tingkat kompetensi menjadi penentu utama dalam keberhasilan pelaksanaan tugas secara efektif. Aparatur dengan kompetensi yang tinggi cenderung mampu menyelenggarakan pelayanan secara lebih efisien, presisi, dan tepat sasaran, sekaligus meminimalkan potensi kesalahan dalam proses administrasi. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Dewi dkk (2024) yang mengindikasikan bahwa kompetensi memiliki dampak yang nyata dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan, serta penelitian Hidayat dkk (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, kompetensi menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan keandalan dan jaminan kualitas pelayanan publik.

Secara simultan, Hasil pengujian simultan (uji F) memperlihatkan bahwa variabel kedisiplinan dan kompetensi secara kolektif memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai F hitung sebesar 178,445 dan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki kekuatan kontribusi yang sangat besar dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik. Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,802 menunjukkan bahwa 80,2% perubahan dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kedisiplinan dan kompetensi aparat desa, sementara sisanya sebesar 19,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan penelitian ini.

Secara empiris, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas internal aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan secara disiplin dan profesional. Dalam konteks Desa Timoreng Panua, permasalahan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh keterlambatan kehadiran aparatur, tetapi juga oleh lemahnya kemampuan administratif dan pengelolaan pelayanan yang masih belum optimal. Kondisi ini menyebabkan pelayanan publik menjadi lambat, kurang responsif, dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Tingginya kontribusi kedua variabel tersebut juga menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik di tingkat desa tidak dapat hanya berfokus pada aspek prosedural, tetapi harus diarahkan pada penguatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa. Di era digitalisasi pemerintahan desa saat ini, aparatur dituntut tidak hanya hadir tepat waktu, tetapi juga mampu mengoperasikan sistem administrasi, mengelola dokumen secara efektif, serta memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa kedisiplinan dan kompetensi merupakan dua faktor utama yang saling melengkapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedisiplinan berperan dalam menciptakan keteraturan dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas, sedangkan kompetensi berfungsi dalam meningkatkan kemampuan teknis serta profesionalisme aparatur desa. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Tumanggor and Girsang (2021) serta Dewi dkk (2025) yang menegaskan bahwa secara bersamaan disiplin kerja dan kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kinerja pegawai. Dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa, kinerja aparatur yang baik akan tercermin pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, seperti pelayanan yang cepat, tepat, responsif, serta mampu memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat Hidayat, (2023).

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kedisiplinan dan kompetensi aparat desa memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua, baik secara parsial maupun simultan. Kedisiplinan aparatur berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang lebih tertib, responsif, dan sesuai prosedur, sedangkan kompetensi aparatur menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemampuan teknis, ketelitian administrasi, serta penguasaan pelayanan berbasis digital menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas pelayanan di tingkat desa.

Secara simultan, kedisiplinan dan kompetensi memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan aparatur terhadap aturan kerja, tetapi juga sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan secara profesional, cepat, dan akurat. Dalam konteks Desa Timoreng Panua, permasalahan pelayanan publik yang ditemukan selama observasi, seperti keterlambatan pelayanan dan kesalahan administrasi, menunjukkan bahwa penguatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa menjadi kebutuhan yang mendesak.

#### 5. SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, pemerintah desa perlu meningkatkan kedisiplinan aparatur melalui sistem pengawasan kerja yang lebih efektif serta penguatan tanggung jawab pelayanan. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan administrasi, pengelolaan data, dan pemanfaatan teknologi pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, maupun sistem birokrasi agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Bank, *World Development Report: Building Effective Institutions for Public Service Delivery*. Washington, DC: World Bank, 2023.
- [2] P. R. Indonesia, "SK No 181900A," 2024.
- [3] R. Rahmawati and R. Badrudin, "Discipline and competence on service quality," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 17, no. 3, 2023, doi: 10.53916/jeb.v17i3.69.
- [4] R. Veithzal and S. Jauvani, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan (2th ed)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2021.
- [5] B. P. Statistik, *Statistik Indonesia 2024*. Jakarta: BPS, 2024.
- [6] D. J. Zai and A. Tinambunan, "Work discipline and service quality in local government," *JENIUS J.*, vol. 9, no. 1, pp. 64–70, 2025, doi: 10.32493/JJSDM.v9i1.52096.
- [7] S. Minarni, "Competence and public service quality mediated by apparatus performance," *Archit. Image Stud.*, vol. 6, no. 4, pp. 1097–1105, 2025, doi: 10.62754/ais.v6i4.736.
- [8] Bagudek Tumanggor and Rosita Manawari Girsang, "Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Upt Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Gunung Malela

- Kabupaten Simalungun,” *Manaj. J. Ekon.*, vol. 3, no. 1, pp. 42–55, 2021, doi: 10.36985/manajemen.v3i1.91.
- [9] Lisan Hidayat, Kusuma Agdhi Rahwana, and Arga Sutrisna, “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar,” *J. Nuansa Publ. Ilmu Manaj. dan Ekon. Syariah*, vol. 1, no. 3, pp. 246–252, 2023, doi: 10.61132/nuansa.v1i3.258.
- [10] L. C. Dewi, U. Kalsum, and E. Masdaini, “Disiplin Kerja, Kompetensi, Dan Kinerja Karyawan Pt. Pnm Unit Sukarami Palembang Work Discipline, Competency, and Employee Performance of Pt. Pnm Unit Sukarami Palembang,” vol. 4, no. 2, pp. 11–23, 2024.
- [11] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier*. Guepedia, 2021.
- [12] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. 2018.
- [13] V. W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.
- [14] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2021. [Online]. Available: [https://eprints.umpo.ac.id/3770/7/daftar\\_pustaka.pdf](https://eprints.umpo.ac.id/3770/7/daftar_pustaka.pdf)
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, 2019.
- [16] A. Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020.
- [17] Junawan, Supriadi, and S. Sastroatmodjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori & Aplikasinya)*. Cipta Media Nusantara (CMN), 2021. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Sumber\\_Daya\\_Manusia\\_Teori\\_Prak/p10zEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia_Teori_Prak/p10zEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- [18] E. Allorerung, Muhammad Hidayat, and Hari, “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa Atas Layanan Pegawai,” *Cendekia Akad. Indones.* 2, vol. Vol. 2 No., no. September, pp. 389–372, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/cai>
- [19] A. Y. Dewi, M. Y. Arief, and R. K. Sari, “Pengaruh Pendidikan, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Desa Karang Sengon, Desa Klabang, Desa Blimbing Kecamatan Klabang Kabupaten Bondowoso,” *J. Mhs. Entrep.*, vol. 4, no. 5, p. 1179, Oct. 2025, doi: 10.36841/jme.v4i5.6986.
- [20] L. Hidayat, “Discipline and employee performance,” *J. Adm. Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 101–110, 2023.