

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN XYZ

¹Diah Qodriyah, ²Dwiwahjuni Wulandari

¹⁻² Program Studi Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Bina Insani, Bekasi, Indonesia
diiaahqodriah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Populasi sekaligus sampel penelitian berjumlah 28 pegawai Kantor Kelurahan XYZ dengan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara sebagai data pendukung, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung 4,299 dan signifikansi 0,004. Motivasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 4,757 dan signifikansi 0,001. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 3,641 dan signifikansi 0,002. Secara simultan, kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan hasil uji F sebesar 11,636 dan signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia secara terpadu dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Secara praktis, peningkatan kompetensi, pemerataan kesempatan dan apresiasi, konsistensi disiplin serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai; Motivasi Kerja; Disiplin Kerja; Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of employee competence, work motivation, and work discipline on the quality of public services at the XYZ Urban Village Office. The study employed a quantitative approach using multiple linear regression. The population and sample consisted of 28 employees, selected through

Article history

Received: Oktober 2026
Reviewed: Oktober 2026
Published: Oktober 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed
under a [creative
commons attribution-
noncommercial 4.0
international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

total sampling. Data were collected through questionnaires and supporting interviews and analyzed using IBM SPSS Statistics 27. The results show that employee competence has a positive and significant effect on public service quality, with a t-value of 4.299 and a significance value of 0.004. Work motivation also has a positive and significant effect, with a t-value of 4.757 and a significance value of 0.001. Work discipline has a positive and significant effect, with a t-value of 3.641 and a significance value of 0.002. Simultaneously, employee competence, work motivation, and work discipline have a positive and significant effect on public service quality, with an F-value of 11.636 and a significance value of 0.000. These findings indicate the importance of integrated human resource management in supporting quality public services. Practically, continuous improvement of competence, equal opportunities and recognition, consistent discipline, and attention to community needs are needed.

Keywords: Employee Competence; Work Motivation; Work Discipline; Public Service Quality

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat secara adil, cepat dan akuntabel. Kantor kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berada dekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan, legalisasi dokumen dan pelayanan sosial. Kualitas pelayanan pada tingkat kelurahan tidak hanya ditentukan oleh prosedur dan sarana pelayanan, tetapi juga oleh sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan secara langsung.

Secara nasional, hasil Survei Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 yang dirilis Ombudsman Republik Indonesia (2024) menunjukkan bahwa dari 587 instansi yang dinilai, 57,41% memperoleh predikat Zona Hijau dengan Kualitas Tertinggi dan 26,75% memperoleh Zona Hijau dengan Kualitas Tinggi. Jumlah instansi yang masuk Zona Hijau juga meningkat dari 179 instansi pada 2021 menjadi 494 instansi. Meskipun menunjukkan perkembangan, data tersebut tetap menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan hingga pada tingkat pemerintahan kelurahan.

Kelurahan XYZ berada di Kecamatan Rawalumbu, Kota Bekasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Bekasi (2025), jumlah penduduk Kelurahan XYZ mencapai 37.350 jiwa. Besarnya jumlah penduduk menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan. Karena itu, aparatur dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kondisi yang terjadi di Kantor Kelurahan XYZ, pegawai secara umum telah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mampu menjalankan pelayanan sesuai tanggung jawab. Namun, masih terdapat perbedaan dalam kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem administrasi atau ketentuan pelayanan dan dalam inisiatif untuk menghasilkan pekerjaan yang optimal. Dari aspek motivasi, sebagian pegawai telah menunjukkan tanggung jawab dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, tetapi kesempatan untuk terlibat dalam tugas tertentu dan menyampaikan inisiatif belum dirasakan secara merata. Dari aspek disiplin, sebagian besar pegawai telah mematuhi jam kerja, SOP dan kebijakan, tetapi konsistensi sikap sopan dan komunikasi dengan masyarakat masih perlu diperhatikan, terutama ketika beban pelayanan meningkat.

Fenomena tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan. Evaluasi tahunan pelayanan publik Kantor Kelurahan XYZ tahun 2025 menunjukkan nilai beberapa aspek sebesar 80%, 80%, 60%, 78%, 60%, 60% dan 79%, dengan rata-rata 71% dalam kategori baik. Tiga aspek yang memperoleh nilai 60% adalah ketetapan penyelesaian administrasi, ketepatan waktu pelayanan dan pemahaman kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan baik, tetapi masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya kemampuan memahami kebutuhan masyarakat sebelum memberikan pelayanan.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, kompetensi, motivasi dan disiplin merupakan aspek penting dalam pengelolaan pegawai. Armstrong (2020) menjelaskan MSDM sebagai pendekatan strategis, terpadu dan selaras dalam pengelolaan tenaga kerja. Kompetensi memberikan dasar kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan, motivasi mendorong dan mempertahankan perilaku kerja, sedangkan disiplin membantu memastikan tugas dilaksanakan sesuai ketentuan. Dalam pelayanan publik, ketiga aspek tersebut menjadi relevan karena pegawai berhadapan langsung dengan masyarakat dan harus menerjemahkan standar organisasi ke dalam perilaku pelayanan.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kualitas pelayanan. Zain et al. (2022) dan Irawan et al. (2023) menemukan pengaruh

signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan, sedangkan Andini & Rahmaningtyas (2026) memperoleh hasil tidak signifikan. Untuk motivasi kerja, Hadiprayugo (2023) dan Rosmajudi (2023) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk disiplin kerja, Wahyudin & Daholu (2023) serta Maharani & Susilowati (2024) menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan hasil pada kompetensi serta keterbatasan penelitian yang secara simultan menguji ketiga variabel pada tingkat kelurahan menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan pengelolaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan kelurahan serta menjadi masukan praktis bagi peningkatan pelayanan.

Rumusan Masalah Dan Hipotesis

Rumusan masalah penelitian meliputi:

1. Bagaimana kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ?
2. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ?
3. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ?
4. Bagaimana kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ?

H1: Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ.

H2: Motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ.

H3: Disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ.

H4: Kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Lokasi penelitian adalah Kantor Kelurahan XYZ, Kecamatan Rawalumbu, Kota Bekasi. Populasi

penelitian terdiri atas 28 pegawai dan seluruh populasi dijadikan sampel melalui teknik total sampling. Batasan data penelitian berada pada kondisi pelayanan dan data pegawai tahun 2026.

Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada seluruh pegawai dan wawancara dengan pimpinan Kelurahan XYZ sebagai data pendukung. Instrumen mengukur empat variabel, yaitu kompetensi pegawai (X1), motivasi kerja (X2), disiplin kerja (X3) dan kualitas pelayanan publik (Y). Masing-masing variabel diukur menggunakan lima atau empat pernyataan sesuai indikator operasional yang telah ditetapkan dalam skripsi. Analisis dilakukan menggunakan *IBM SPSS Statistics 27*.

Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%; dengan $n = 28$ dan $df = 26$, r tabel sebesar 0,374. Seluruh item dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel. Uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan dan analisis regresi linear berganda.

Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	Keterangan
Kompetensi Pegawai (X1)	5	0,646-0,838	Semua valid
Motivasi Kerja (X2)	5	0,540-0,811	Semua valid
Disiplin Kerja (X3)	4	0,678-0,861	Semua valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	5	0,567-0,809	Semua valid

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Dan Asumsi Klasik

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item kuesioner memenuhi kriteria validitas. Nilai r hitung pada kompetensi pegawai berada antara 0,646 sampai 0,838, motivasi kerja 0,540 sampai 0,811, disiplin kerja 0,678 sampai 0,861 dan kualitas pelayanan publik 0,567 sampai 0,809. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari r tabel 0,374. Dengan demikian, item yang digunakan dapat merepresentasikan variabel penelitian.

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai statistik 0,080 dengan signifikansi 0,200. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, residual dinyatakan berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* X1 sebesar 0,902, X2 sebesar 0,935 dan X3 sebesar

0,937, sedangkan nilai *VIF* masing-masing 1,108; 1,070; dan 1,067. Seluruh *VIF* berada jauh di bawah 10 dan *tolerance* berada di atas 0,10 sehingga tidak terdapat indikasi multikolinearitas.

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
Kompetensi Pegawai	0,902	1,108	Tidak ada multikolinearitas
Motivasi Kerja	0,935	1,070	Tidak ada multikolinearitas
Disiplin Kerja	0,937	1,067	Tidak ada multikolinearitas

Uji heteroskedastisitas melalui *scatterplot* digunakan untuk melihat pola penyebaran residual. Hasil pengujian dalam *scatterplot* tidak menunjukkan pola tertentu yang mengindikasikan heteroskedastisitas, sehingga model dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

Hasil Analisis Regresi Dan Pengujian Hipotesis

Pengujian	Nilai	Signifikansi	Keterangan
Kompetensi Pegawai (t)	4,299	0,004	Positif dan signifikan
Motivasi Kerja (t)	4,757	0,001	Positif dan signifikan
Disiplin Kerja (t)	3,641	0,002	Positif dan signifikan
Simultan (F)	11,636	0,000	Positif dan signifikan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, persamaan yang diperoleh dalam skripsi adalah $Y = 10,018 + 0,469X_1 + 0,399X_2 + 0,318X_3$. Koefisien positif pada ketiga variabel independen menunjukkan arah hubungan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian parsial menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan dengan *t* hitung 4,299 dan signifikansi 0,004. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan *t* hitung 4,757 dan signifikansi 0,001. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan *t* hitung 3,641 dan signifikansi 0,002.

Pengujian simultan pada hasil SPSS terbaru menunjukkan nilai *F* sebesar 11,636 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memahami pekerjaan, menerapkan pengetahuan dan keterampilan serta menunjukkan sikap kerja yang sesuai memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan Zain et al. (2022) dan Irawan et al. (2023) yang menemukan pengaruh signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

Hasil wawancara dengan pimpinan Kelurahan XYZ pada Juli 2026 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memahami tugas dan tanggung jawab, mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan menunjukkan sikap profesional. Namun, masih terdapat pegawai yang perlu meningkatkan inisiatif dalam mengembangkan kemampuan dan mengoptimalkan hasil kerja. Hasil kuesioner memperkuat temuan tersebut. Pernyataan mengenai sikap profesional memperoleh persentase 83,8%, sedangkan pernyataan mengenai upaya mencapai hasil kerja yang optimal memperoleh 64,6%. Dengan demikian, aspek profesionalisme relatif telah terlihat, sementara inisiatif untuk mengoptimalkan hasil kerja masih perlu diperkuat.

Temuan tersebut juga memberikan konteks terhadap research gap penelitian. Walaupun sebagian penelitian menemukan pengaruh signifikan kompetensi, Andini dan Rahmaningtyas (2026) melaporkan hasil yang tidak signifikan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan kompetensi dan kualitas pelayanan dapat berkaitan dengan karakteristik organisasi, fasilitas kerja, disiplin dan faktor lainnya. Pada konteks Kelurahan XYZ, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai t hitung 4,757 dengan signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Hadiprayugo (2023) dan Rosmajudi (2023) yang menunjukkan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai tercermin melalui tanggung jawab, semangat menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu. Namun, kesempatan untuk menangani tugas atau tanggung jawab tertentu serta menyampaikan inisiatif belum dirasakan secara merata oleh seluruh pegawai. Hasil kuesioner menunjukkan

pernyataan mengenai penyelesaian pekerjaan tepat waktu memperoleh 81,1%, sedangkan pernyataan mengenai kesempatan yang diberikan institusi sebagai pendorong motivasi memperoleh 54%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dorongan untuk menyelesaikan tugas telah relatif kuat, tetapi aspek kesempatan dan pengakuan dari organisasi masih dapat diperhatikan.

Secara konseptual, hasil ini memperlihatkan bahwa motivasi tidak hanya berkaitan dengan kesediaan pegawai menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dengan kondisi organisasi yang dapat mempertahankan dorongan tersebut. Pemerataan kesempatan untuk mengambil tanggung jawab tertentu dan pemberian apresiasi dapat menjadi bagian dari pengelolaan SDM yang mendukung kualitas pelayanan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan t hitung 3,641 dan signifikansi 0,002. Hasil ini sejalan dengan Wahyudin dan Daholu (2023) serta Maharani dan Susilowati (2024) yang menemukan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara, sebagian besar pegawai telah mematuhi jam kerja, menjalankan tugas sesuai SOP dan menaati kebijakan yang berlaku. Namun, konsistensi sikap ramah dan sopan masih menjadi perhatian ketika kondisi pelayanan ramai dan beban kerja meningkat. Hasil kuesioner menunjukkan indikator ketaatan terhadap kebijakan memperoleh 86,1%, sedangkan indikator sikap sopan dalam menjalankan tugas memperoleh 67,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan relatif kuat, sementara penerapan sikap pelayanan secara konsisten masih perlu diperhatikan.

Disiplin kerja dalam konteks pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dengan konsistensi perilaku ketika memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pemeliharaan disiplin perlu mencakup aspek perilaku komunikasi agar standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten pada berbagai kondisi beban kerja.

Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Secara Simultan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji F

terbaru menunjukkan nilai F sebesar 11,636 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian, ketiga aspek sumber daya manusia tersebut secara bersama-sama berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan XYZ.

Temuan wawancara dengan pimpinan memperkuat hasil kuantitatif. Ketiga aspek dipandang saling berkaitan dalam pelaksanaan pelayanan. Pegawai yang memiliki kompetensi memerlukan motivasi untuk mempertahankan upaya kerja, sedangkan kompetensi dan motivasi perlu didukung disiplin agar pelayanan berlangsung tertib, konsisten dan profesional. Pada sisi kualitas pelayanan, hasil kuesioner menunjukkan peralatan pelayanan berfungsi dengan baik dengan persentase 80,9%, sedangkan upaya memahami kebutuhan masyarakat sebelum memberikan pelayanan memperoleh 56,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan peralatan relatif baik, tetapi dimensi perhatian terhadap kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Implikasinya, peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya tidak hanya diarahkan pada satu aspek SDM. Penguatan kemampuan pegawai, pemerataan kesempatan dan apresiasi serta konsistensi disiplin perlu berjalan bersama dengan peningkatan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, pegawai dapat membiasakan diri menanyakan kebutuhan masyarakat, mendengarkan kendala yang disampaikan dan memberikan informasi atau arahan yang sesuai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan XYZ. Pegawai secara umum telah menunjukkan pemahaman tugas dan profesionalisme, tetapi inisiatif untuk mengembangkan kemampuan dan mengoptimalkan hasil kerja masih perlu diperkuat.

Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai telah menunjukkan tanggung jawab dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sedangkan kesempatan untuk terlibat dalam tanggung jawab tertentu dan memperoleh dorongan dari organisasi belum dirasakan secara merata.

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur telah terlihat, tetapi konsistensi sikap sopan dan komunikasi dengan masyarakat perlu dipertahankan terutama ketika beban pelayanan meningkat.

Secara simultan, kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Bagi Kantor Kelurahan XYZ, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pendampingan dan berbagi pengetahuan, pemberian kesempatan dan apresiasi secara lebih merata, penerapan disiplin yang konsisten serta peningkatan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi pelayanan secara berkala dapat digunakan untuk memastikan perbaikan berlangsung secara berkelanjutan. Penelitian ini terbatas pada 28 pegawai dalam satu kantor kelurahan dan menggunakan kuesioner sebagai sumber data utama, sehingga penelitian berikutnya dapat memperluas lokasi, jumlah responden dan variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, A. F., & Rahmaningtyas, W. (2026). *Pengaruh Kompetensi Pegawai , Fasilitas Kantor , dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*. 9(April), 4697-4705.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Essential Human Resource Management Practice: A Guide to People Management* (Google eBook).
<http://books.google.com/books?id=eh6CW9AOgoEC&pgis=1>
- Hadiprayugo, B. (2023). Dampak Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 59-66.
<https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6204>
- Irawan, F., Suharto, & Mazni, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung*. 4(1).
- Maharani, D., & Susilowati, T. (2024). *Pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta Pendahuluan*. 8(4), 336-343.
- Rosmajudi, A. (2023). *Meta-analisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan*. 3, 592-602.
- Sari, I. K. (2024). *Ombudsman: Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 157(November), 93-94.
- Statistik, B. P. (2025). *Kecamatan Rawalumbu Dalam Angka 2025*.
- Wahyudin, D., & Daholu, A. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*

ISSN : 3025-9495

di Kecamatan Pasarwajo. 1(2), 112-122.

Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyai, T. D., & Rawi, R. D. P. (2022). *Pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor samsat kota sorong 1*. 2(April).*