



**ANALISIS KORELASI DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PEGAWAI KANTOR DESA CAKKEWARE  
KECAMATAN CENRANA KABUPATEN BONE**

***CORRELATION ANALYSIS BETWEEN WORK DISCIPLINE AND  
SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES AT CAKKEWARE VILLAGE  
OFFICE, CENRANA DISTRICT, BONE REGENCY***

**Zulfachry<sup>1</sup>, Zul Rachmat<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Puangrimaggalatung Sengkang

<sup>2</sup>STMIK Amika Soppeng

<sup>1</sup>[zulfachri25@gmail.com](mailto:zulfachri25@gmail.com)

<sup>2</sup>[zulrachmat@amiklps.ac.id](mailto:zulrachmat@amiklps.ac.id)

**Abstrak**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengungkap sejauh mana dampak disiplin kerja terhadap kualitas layanan pegawai terlihat di Kantor Desa Cakkeware di Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone. Dengan menerapkan pendekatan penelitian sensus, penelitian ini mengambil data dari seluruh populasi, yang berfungsi sebagai sampel. Terdiri dari 27 individu, sampel ini mewakili jumlah anggota masyarakat yang berinteraksi dengan Kantor Desa Cakkeware selama periode dari Juni hingga Agustus 2022. Metode pengumpulan data melibatkan observasi, penyediaan kuesioner, dan dokumentasi, dengan kuesioner sebagai cara utama pengumpulan data. Dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan analisis asosiatif kuantitatif, analisis data mengungkapkan bahwa tanggapan responden menilai baik disiplin kerja maupun kualitas layanan sebagai standar yang sangat baik. Melalui temuan dari tahap pengujian, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara disiplin kerja dan kualitas layanan di Kantor Desa Cakkeware di Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone.

**Kata Kunci:** Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan,

**Abstract**

*The primary objective of this study is to uncover the degree to which the work discipline's impact on employee service quality is evident at the Cakkeware Village Office in the Cenrana District of Bone Regency. Employing a census research approach, this study draws its data from the complete population, which serves as the sample. Comprising 27 individuals, the sample represents the number of community members who engaged with the Cakkeware Village Office during the period spanning from June to August 2022. The methods of data collection involve observation, administering questionnaires, and documentation, with questionnaires serving as the principal means of data gathering. Employing techniques of quantitative descriptive analysis and quantitative associative analysis, the data analysis reveals that respondents' feedback rates both work discipline and service quality as of excellent standard. Through the findings of the testing phase, it can be inferred that a favorable correlation exists between work discipline and service quality at the Cakkeware Village Office in the Cenrana District of Bone Regency.*



**Keywords:** *Service Quality, Work Discipline*

## **PENDAHULUAN**

Penerapan disiplin kerja di dalam organisasi memiliki peranan yang sangat penting, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Suci dan Idrus (2015) sebagaimana dikutip dalam penelitian oleh Wahyudi (2021). Hal ini juga berlaku dalam organisasi pemerintah yang langsung berinteraksi dengan masyarakat, di mana penerapan disiplin kerja yang baik menjadi sangat krusial dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Sejalan dengan penjelasan dari Sampara Lukman (Devialesti, 2018), kualitas pelayanan dapat terwujud apabila pelayanan tersebut diakui dan memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan berkualitas adalah karena beberapa faktor, seperti ketepatan waktu dalam bekerja, memiliki target atau sasaran waktu untuk setiap tugas, dan tidak menunda pekerjaan, yang semuanya merupakan indikasi dari penerapan disiplin kerja yang baik. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan memerlukan adanya kedisiplinan dalam setiap aktivitas kerja, seperti yang dinyatakan oleh Sondang P. Siagian (dalam Safitri dan Ade Rustiana, 2017). Nyangun (2017) juga menyatakan hal serupa, yaitu bahwa kualitas pelayanan dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai, dan akan menurun jika pegawai tidak lagi memprioritaskan disiplin kerja. Dengan demikian, penerapan disiplin kerja yang baik menjadi kunci dalam mencapai pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu, peran disiplin kerja tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik. Akan tetapi pada kenyataannya, masih banyak pegawai yang tidak mematuhi aturan disiplin kerja, sehingga mereka tidak menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Masalah ini menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan ketidaktepatan kedatangan pegawai, yang pada akhirnya menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan ini merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam hal penegakan disiplin kerja.

Ketika disiplin kerja tidak ditegakkan dan diimplementasikan secara baik di dalam sebuah instansi pemerintah, dampaknya akan terlihat pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pernyataan dari Eulin Karlina (jurnal Sekretaris dan Manajemen Vol. 3 No.1:2019) menjelaskan bahwa penegakan disiplin kerja pegawai memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Disiplin kerja dapat membuat pelaksanaan tugas menjadi lebih efektif, meningkatkan kualitas organisasi, serta menghasilkan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, disiplin kerja pegawai memainkan peranan krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional, efisien, dan berkualitas. Disiplin kerja melibatkan kesadaran dan tanggung jawab dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone juga menghadapi permasalahan terkait disiplin kerja. Meskipun terdapat peraturan mengenai kedisiplinan waktu, namun para aparatur desa masih sering kali tidak melaksanakannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Beberapa contohnya adalah kedatangan pegawai desa yang tidak tepat waktu, menyebabkan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Jual Beli tanah, dan layanan administrasi lainnya. Selain itu, keberangkatan pegawai sebelum jam kerja berakhir juga menjadi permasalahan yang terkait dengan disiplin kerja. Keterlambatan kedatangan aparatur desa menyebabkan penundaan dalam pelaksanaan tugas dan mempengaruhi efektivitas proses pelayanan, yang akhirnya menimbulkan lambatnya proses pelayanan. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan mencerminkan citra buruk pada pengelolaan instansi pemerintah. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa disiplin kerja memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan sejauh mana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone.



Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya disiplin kerja dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, serta memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat mendorong perbaikan dalam aspek disiplin kerja pegawai serta memperkuat hubungannya dengan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang terkait dan menjadi sumbangan ilmiah dalam pengembangan pengetahuan mengenai manajemen dan pelayanan publik.

## METODE

Penelitian dilakukan pada Kantor Desa Cakkaware Kecamatan Cenrana Kabupaten Bone. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah jenis penelitian sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel yaitu seluruh masyarakat yang pernah mengunjungi Kantor Desa Cakkaware untuk mendapatkan pelayanan administrasi antara bulan Februari hingga April 2023 yang berjumlah 27 orang. Dari segi tingkat eksplanasi, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih (Anzhari, 2018). Selain itu, dari segi jenis data dan analisisnya, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif, di mana teknik analisis statistik digunakan untuk menganalisis data yang terkumpul. Jadi, secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan jenis penelitian sensus dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik pengumpulan data berupa kegiatan observasi, pembagian kuesioner kepada responden serta dokumentasi. Selain itu, penelitian ini memiliki tingkat eksplanasi sebagai penelitian asosiatif kuantitatif dan menggunakan teknik analisis statistik sebagai bagian dari analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan atau gambaran mengenai jawaban dari pertanyaan atau kuesioner yang diajukan kepada responden mengenai variabel-variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Melalui deskripsi hasil penelitian, diharapkan dapat memperlihatkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan dan memberikan informasi yang jelas tentang hubungan antara variabel-variabel yang telah diteliti.

#### a. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Berikut adalah tabel statistik yang memberikan gambaran ringkas tentang analisis deskriptif mengenai Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Desa Cakkaware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone. Tabel ini berisi deskripsi data dan distribusi frekuensi hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Deskripsi Distribusi Frekuensi Data Hasil Penelitian

	Disiplin Kerja	Kualitas Pelayanan
N Valid	27	27
Missing	0	0
Mean	44.37	51.07
Median	45.00	51.00
Mode	46	50
Std. Deviation	1.984	2.630
Variance	3.934	6.917
Range	7	9
Minimum	40	46
Maximum	47	55
Sum	1198	1379

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS versi 16



Tabel 1 menunjukkan hasil analisis deskriptif untuk variabel "Disiplin Kerja" dengan jumlah data valid sebanyak 27 responden. Semua data telah terinput dengan baik dan tidak terdapat nilai yang hilang (missing) dalam variabel tersebut, yang diindikasikan dengan nilai missing sebesar 0. Rata-rata (mean) dari variabel "Disiplin Kerja" adalah 44.37, median (nilai tengah) sebesar 45.00, dan modus (nilai yang paling sering muncul) dengan nilai 46. Standar deviasi dari variabel ini adalah 1.984, serta variansinya sebesar 3.934. Rentang data (range) variabel ini adalah 7, dengan nilai minimum sebesar 40 dan nilai maksimum sebesar 47. Total nilai (sum) dari variabel "Disiplin Kerja" adalah 1198.

Selanjutnya, pada variabel "Kualitas Pelayanan", juga terdapat 27 data valid yang merupakan jumlah responden dengan semua data yang telah terinput dengan baik. Tidak ada data yang hilang dalam variabel ini, seperti yang ditunjukkan oleh nilai missing sebesar 0. Rata-rata (mean) dari variabel "Kualitas Pelayanan" adalah 51.07, median (nilai tengah) sebesar 51.00, dan modus (nilai yang paling sering muncul) dengan nilai 50. Standar deviasi dari variabel ini adalah 2.630, serta variansinya sebesar 6.917. Rentang data (range) variabel ini adalah 9, dengan nilai minimum sebesar 46 dan nilai maksimum sebesar 55. Total nilai (sum) dari variabel "Kualitas Pelayanan" adalah 1379.

**b. Deskripsi Skor Butir Pernyataan Variabel**

**1) Skor Butir Pernyataan Variabel Disiplin Kerja (X)**

**Tabel 2**  
Skor Butir Pernyataan pada Variabel X

No. Indikator	Skor yang diperoleh	Skor Ideal	Kategori	Hitungan Skor
1	119	135	Sangat Baik	<p>Angka pada Skor yang Diperoleh merupakan hasil dari semua skor pada setiap butir pertanyaan.</p> <p>Angka pada Skor ideal merupakan hasil dari nilai tertinggi dikalikan jumlah responden = <math>5 \times 27 = 135</math>                      Kriteria Eko Putro Widyoko(2012).  <math>&gt;1134 - 1350</math> : Sangat Baik  <math>&gt;918 - 1134</math> : Baik  <math>&gt;702 - 918</math> : Cukup Baik  <math>&gt;486 - 702</math> : Kurang Baik  <math>270 - 486</math> : Sangat Tidak Baik</p>
2	113	135	Baik	
3	125	135	Sangat Baik	
4	116	135	Sangat Baik	
5	109	135	Baik	
6	123	135	Sangat Baik	
7	120	135	Sangat Baik	
8	127	135	Sangat Baik	
9	119	135	Sangat Baik	
10	121	135	Sangat Baik	
$\Sigma$	<b>1198</b>	<b>1350</b>	<b>Sangat Baik</b>	

Sumber: Olahan Data 2023

Berdasarkan tabel tersebut, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Disiplin Kerja pada Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, berada pada kategori sangat baik, yang dapat dilihat dari total skor yang diperoleh yaitu 1198. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa indikator nomor 8, yang merupakan frekuensi kehadiran, memperoleh skor tertinggi yaitu 127, yang juga berada pada kategori sangat baik. Sementara itu, indikator nomor 5 yang terkait dengan dimensi etika kerja, memperoleh skor terendah yaitu 109. Hasil ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pegawai di Kantor Desa Cakkeware memiliki tingkat disiplin kerja yang sangat baik, terutama dalam hal frekuensi kehadiran. Namun, masih terdapat aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut terkait dengan dimensi etika kerja.



## 2) Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 3**  
Skor Butir Pernyataan Pada Variabel Y

No. Indikator	Skor yang diperoleh	Skor Ideal	Kategori	Hitungan Skor
1	116	135	Sangat Baik	Angka pada Skor yang Diperoleh merupakan hasil dari semua skor pada setiap butir pertanyaan.  Angka pada Skor ideal merupakan hasil dari nilai tertinggi dikalikan jumlah responden = $5 \times 27 = 135$  Kriteria Eko Putro Widyoko (2012). $>1.360,8 - 1.620$ : Sangat Baik $>1.101,6 - 1.360,8$ : Baik $>842,4 - 1.101,6$ : Cukup Baik $>583,2 - 842,4$ : Kurang Baik $324 - 583,2$ : Sangat Tidak Baik
2	109	135	Baik	
3	113	135	Baik	
4	117	135	Sangat Baik	
5	111	135	Baik	
6	107	135	Baik	
7	116	135	Sangat Baik	
8	114	135	Sangat Baik	
9	112	135	Baik	
10	120	135	Sangat Baik	
11	119	135	Sangat Baik	
12	115	135	Sangat Baik	
$\Sigma$	<b>1379</b>	<b>1620</b>	<b>Sangat Baik</b>	

Sumber: Olahan Data 2023

Dari tabel hasil perolehan skor setiap indikator di atas, terlihat bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone berada pada kategori sangat baik, yang dapat dilihat dari total skor sebanyak 1379. Selain itu, data pada Tabel 3 juga menunjukkan bahwa indikator nomor 10 memperoleh skor tertinggi yaitu 120. Sementara itu, indikator nomor 6 memperoleh skor terendah dengan jumlah skor 107. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Cakkeware memiliki kualitas yang sangat baik. Indikator nomor 10 menunjukkan performa terbaik dalam hal kualitas pelayanan, sementara indikator nomor 6 perlu mendapat perhatian lebih lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

### c. Analisis Korelasi Sederhana antara Variabel X dan Variabel Y

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah mengetahui apakah Variabel X (disiplin kerja) mempunyai dampak terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan). Dan untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah tersebut maka dilakukan analisis sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16. Berikut merupakan hasil dari analisis korelasi sederhana tersebut:

**Tabel 4**  
Uji Korelasi

		Disiplin Kerja	Kualitas Pelayanan
Disiplin Kerja	Pearson Correlation	1	.525**
	Sig. (2-tailed)		.005
	N	27	27
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.52**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	
	N	27	27

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Cakkeare, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,525, yang masuk dalam kategori cukup kuat.



Dari tabel 4.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Cakkeare, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,525, yang masuk dalam kategori cukup kuat.

Selanjutnya, untuk mengetahui kontribusi model yang terbentuk, digunakan analisis determinan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5**  
Model Summary Regresi Disiplin (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.525 <sup>a</sup>	.276	.247	2.282

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja  
Sumber: Olahan Data 2023

Tabel 5 di atas memperlihatkan hasil nilai R sebesar 0,525. Nilai ini mengindikasikan bahwa keterkaitan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Desa Cakkeare, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Penilaian ini sesuai dengan kategorisasi yang tercantum dalam Tabel 6 berikut:

**Tabel 6**  
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Kriteria Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Sumber: Olahan Data 2023

Sementara itu, R Square (R<sup>2</sup>) memiliki nilai 0,276 atau koefisien determinasi sebesar 27,6%. Artinya, 27,6% dari variasi kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Desa Cakkeare, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, dapat dijelaskan oleh pengaruh disiplin kerja. Sisanya, yaitu 72,4%, tidak tercakup dalam konteks penelitian ini. Terakhir, Std. Error of the Estimate mengindikasikan seberapa besar kesalahan dalam memprediksi nilai disiplin kerja di Kantor Desa Cakkeare, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, dengan nilai sebesar 2,282.

Selanjutnya, untuk melakukan prediksi perubahan skor disiplin kerja di Kantor Desa Cakkeare, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, ketika terjadi perubahan skor kualitas pelayanan, dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 7**  
Koefisien Regresi Antara Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

Model	Unstandardized Coeficients		Standardized Coeficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.166	10.022		2.012	.055
Disiplin Kerja	.697	.226	.525	3.087	.005

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
Sumber: Olahan Data 2023

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 4.6, hasil menunjukkan persamaan regresi  $Y = 20,166 + 0,697X$ . Dengan demikian, model regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta, yaitu 20,166, mengindikasikan bahwa ketika nilai variabel independen (X), yaitu Disiplin Kerja, dianggap tetap atau tidak berubah, maka nilai variabel dependen (Y), yaitu Kualitas Pelayanan, akan memiliki nilai sebesar 20,166.
2. Koefisien regresi untuk variabel (X) adalah 0,697. Hal ini mengartikan bahwa jika variabel Disiplin Kerja mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel Kualitas Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,697 satuan. Koefisien ini memiliki nilai positif, menandakan adanya hubungan positif antara Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan. Semakin tinggi nilai Disiplin Kerja, maka semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan.



#### d. Percobaan Hipotesis

##### 1) Percobaan Hipotesis Pertama

Klaim hipotesis yang pertama yaitu disiplin kerja pada Kantor Desa Cakkeware masuk dalam kategori capaian cukup baik, sehingga pengujian hipotesis dan perhitungan dilakukan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 8**  
Uji Hipotesis Variabel Disiplin Kerja (X)

Skor yang Dihipotesiskan	Skor yang Diperoleh	Keputusan
>702	1198	Hipotesis Diterima

Sumber: Olahan Data 2023

Dari tabel yang telah diberikan, skor yang diantisipasi adalah lebih besar dari 702, dan skor yang tercatat adalah 1198. Hal ini mengindikasikan bahwa skor yang tercatat sejalan dengan angka yang telah diajukan dalam hipotesis. Oleh karena itu, dapat disarikan bahwa Disiplin Kerja di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, tergolong dalam kategori sangat baik berdasarkan rata-rata nilai ideal yang telah diterapkan, sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 9 berikut:

**Tabel 9**  
Kriteria Jawaban Responden

Interval skor Disiplin Kerja (X)	Interval Skor Kualitas Pelayanan (Y)	Interval Skor Indikator	Kriteria Ideal
>1.134 – 1.350	>1.360,8 – 1.620	>113,4 – 135	Sangat Baik
> 918 – 1.134	>1.101,6 – 1.360,8	>91,8 – 113, 4	Baik
>702 – 918	>842,4 – 1.101,6	>70,2- 91,8	Cukup Baik
>486 – 702	>583, 2 – 842,4	>48,6 – 70,2	Tidak Baik
270 – 486	324 – 583,2	27 – 48,6	Sangat tidak baik

Sumber: Eko Putro Widyoko (2012)

##### 2) Percobaan Hipotesis Kedua

Klaim hipotesis yang kedua yaitu kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Desa Cakkeware masuk dalam kategori capaian cukup baik, sehingga pengujian hipotesis dan perhitungan dilakukan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 10**  
Uji Hipotesis Variabel Pengawasan Kualitas Pelayanan (Y)

Skor yang Dihipotesiskan	Skor yang Diperoleh	Keputusan
>842,4	1379	Hipotesis Diterima

Sumber: Olahan Data 2023

Dari informasi yang tertera dalam tabel di atas, terlihat bahwa skor yang tercatat adalah 1379, sedangkan skor yang diasumsikan sebelumnya adalah lebih besar dari 842,4. Oleh karena itu, dapat diindikasikan bahwa skor yang terekam sesuai dengan ekspektasi yang telah diajukan. Ini mengartikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, tergolong dalam kategori sangat baik berdasarkan nilai rata-rata yang diharapkan, kategori ini telah ditetapkan berdasarkan Tabel 9.

##### 3) Percobaan Hipotesis Ketiga

Klaim hipotesis yang ketiga yaitu disiplin kerja mempunyai efek positif terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Desa Cakkeware telah diuji dan hasilnya sejalan dengan hasil perhitungan yang



sesuai pada Tabel 4 (Uji Korelasi). Dalam tabel tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat indikasi positif bahwa disiplin kerja berdampak secara positif terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone. Hal ini tercermin dalam nilai korelasi Pearson sebesar 0,525, yang mengindikasikan hubungan yang cukup kuat.

Oleh karena itu, dari hasil pengujian hipotesis ketiga ini dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone.

### **Pembahasan**

Berikut merupakan pembahasan tentang korelasi disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Kantor Desa Cakkeware berdasarkan hasil analisis statistiknya:

#### **1. Disiplin Kerja**

Dengan merujuk pada hasil analisis penelitian yang sebelumnya dijelaskan, analisis data menunjukkan bahwa skor Disiplin Kerja mencapai 1198 seperti yang dicatat pada Tabel 4.2, melebihi nilai rata-rata ideal yang lebih besar dari 702, dan termasuk dalam kategori sangat baik. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa secara umum, Disiplin Kerja di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, masuk dalam kategori sangat baik. Temuan ini diperkuat oleh hasil pengujian hipotesis pertama yang mengindikasikan penerimaan hipotesis.

Penelitian ini juga dapat diperkuat dengan dimensi dan indikator yang diperoleh dari Bejo Siswanto dalam Lijan Poltek Sinambela (2016:356), termasuk Frekuensi Kehadiran, Tingkat Kewaspadaan, Ketaatan pada Standar Kerja, Ketaatan pada Peraturan Kerja, dan Etika Kerja.

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis variabel Kualitas Pelayanan yang telah dijelaskan dalam Tabel 3, dengan skor 1379 yang melebihi rata-rata nilai ideal >842,4 dan termasuk dalam kategori sangat baik, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, berada dalam kategori sangat baik. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil pengujian hipotesis kedua yang menunjukkan penerimaan hipotesis.

Penelitian ini juga didukung oleh dimensi dan indikator yang diterapkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahman Mulyawan (2016), mencakup *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

#### **3. Korelasi Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis statistik yang tertera dalam Tabel 5, dapat diamati bahwa koefisien korelasi (R) memiliki nilai sebesar 0,525, mengindikasikan bahwa hubungan antara Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, sebesar 0,525. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah 0,276 atau 27,6%, sementara 72,4% lainnya tidak dijelaskan dalam lingkup penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Berikut merupakan kesimpulan dari hasil analisis statistik dan uji hipotesis sebagai jawaban atas rumusan masalah dan hipotesis yang dikemukakan diawal:

1. Disiplin Kerja di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, berada dalam kategori sangat baik.
2. Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone, juga masuk dalam kategori sangat baik.
3. Terdapat pengaruh positif antara Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan pegawai di Kantor Desa Cakkeware, Kecamatan Cenrana, Kabupaten Bone.

### **Rekomendasi**

Berikut merupakan beberapa rekomendasi yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian ini:





1. Bagi pihak Kantor Desa Cakkeware, terutama pegawai di dalamnya, disarankan untuk menjaga dan memperhatikan disiplin kerja serta kualitas pelayanan secara lebih baik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih baik, sehingga masyarakat merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.
2. Untuk peneliti yang akan datang, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan rinci. Dengan melakukan penelitian yang lebih cermat, diharapkan variabel-variabel yang belum terungkap dalam penelitian ini dapat ditemukan dan diungkap dengan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance* volume, 1, no.1. (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470>, diakses pada 11 juni 2022)
- Habsyi, F. Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Oegawai Terhadap Tingkatan Pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Tidore Utara) *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi (JUPEK)*, Volume.1, Nomor.1, 22-32. (<http://jurnal.stkipkieraha.ac.id/index.php/jupek/article/view/58>, diakses pada 11 Juni 2022).
- Haerana dan Burhanuddin.2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Widiana Bhakti Persada
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta. Gava media.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Volume, 7. Nomor (1), 28-34. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>, diakses pada 2 Juli 2022.
- Ismail, Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, Volume. 3 Nomor.(1), 7-16. (<https://scholar.archive.org/work/tn4fuwhiuzhp3plmunl76xrz14/access/wayback/http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/download/5011/pdf>) Diakses pada 26 Agustus 2022.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Semarang. UNPAD PRESS
- Rinaldi, Sony Faisal dan Bagya Mujianto. 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Teoritik dan Praktik*. Depok. PT. RajaGrafindo.
- Taufiqurokhman dan Evi Satisipi. 2018. *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan. UMJ Press

