EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung, Kecamatan Tabang, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur

Andreas Nugraha Ibau[1], Suyanto[2], Akhmadi[3]
[1,2,3]Fakultas Manajemen, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia
E-mail: ibauandreas@gmail.com

Article History:
Received: 11 Agustus 2026
Revised: 27 Oktober 2026
Accepted: 10 November 2026

Keywords: *Kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja karyawan*

Abstract: *Salah satu orientasi yang hendak dicapai sebuah perusahaan adalah peningkatan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan maupun peningkatan disiplin kerja pegawai. Fokus pencapaian riset ini untuk mengetahui dan menganalisis peran kualitas pelayanan serta disipelin kerja pada kinerja pegawai. Penelitian mengambil obyek 44 orang pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung. Data riset dukumpulkan dari angket atau kuesioner yang disebarkan pada responden. Skala likert digunakan sebagai metode untuk mengukur data penelitian. Analisis regresi dipakai sebagai metode analisis data. Temuan riset menunjukkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawi.*

PENDAHULUAN

Salah satu orientasi yang terus diusahakan oleh sebuah organisasi adalah meningkatkan kinerja karyawan. Kesuksesan sebuah organisasi tidak terlepas dari dukungan anggota organisasi (karyawan) yang memiliki kinerja tinggi. Kondisi ini meninformasikan ada korelasi kuat diantara kesuksesan sebuah institusi dann kualitas kerja dari para anggota organisasi (Trisnawati *et al.,* 2024:128). Peningkatan kinerja karyawan tidak hanya dipentingkah oleh organisasi yang berorientasi pada profit atau keuntungan. Melalui peningkatan kinerja, dapat dipastikan organisasi yang bersangkutan akan dapat melakukan fungsinya dengan baik.

Sebuah organisasi dengan pegawai berkinerja tinggi bisa ditilik melewati kualitas pekerjaan yang dihasilkan, ketepatan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu, tingkat inisiatif karyawan yang tinggi, kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki karyawan dan

kemampuan komunikasi yang baik dari para karyawan (Nugraha *et al.,* 2024:263). Pekerjaan yang diseselaikan secara tepat waktu dan tanpa kesalahan, karyawan dengan inisiatif yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan metode seefisien dan seefektif mungkin berkat dukungan kemampuan yang dimilikinya, serta kualitas komunikasi yang baik akan menundukung meningkatnya kinerja pegawai. Capaian akhir dari tingginya kinerja pegawai yaitu peningkatan kinerja institusi secara keseluruhan.

Menyadari akan arti penting kinerja karyawan untuk mendukung tujuan dan keberhasilan sebuah organisasi maka penting bagi pihak manajemen atau pemangku kepenting dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Fattah *et, al.,* (2021:921); Punusingon *et, al.,* (2024:524); Nugraha *et, al.,* (2024:264) dalam penelitiannya pada pada kantor layanan publik menemukan bukti nyata pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dukungan kualitas pelayanan yang semakin bagi memberikan kontribusi pada semkain tingginya kinerja karyawan.

Kualitas pelayanan adalah seluruh upaya yang dilakukan karyawan maupun organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan terkait atas konsumsi produk atau jasa layanan yang disediakan. Kualitas pelayanan yang baik mencakup terpenuhinya berbagai aspek seperti ketersediaan fasilitas fisik pendukung jasa layanan, kehandalan dan kecepatan atau ketanggapan dalam memberikan layanan, jaminan layanan dan perhatian secara personal (empati) pada pengguna jasa layanan (Parasuraman, 1988 dalam Nugraha *et al.,* 2024:256). Ketersediaan sarana atau fasilitas fisik pendukung jasa layanan, ketanggapan dan kemampuan untuk diandalkan, jaminan keakurasian layanan yang bebas dari kesalahan serta penyampaian jasa layanan dengan sopan, ramah dengan kepedulian yang tinggi akan membantu peningkatan kinerja karyawan.

Disiplin kerja adalah faktor lainnya yang mampu memengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Sikap mental yang dibangun melalui kesadaran dan niat seorang individu untuk menaati peraturan atau kebijakan organisasi secara sukarela yang nampak dari perbuatan atau tingkahlakunya adalah wujud disiplin kerja. Disiplin pegawai yang besar saat bekerja menggambarkan rasa ketaatan dan kepatuhan karyawan pada peraturan yang ada dalam organisasi. Pegawai yang mempunyai disiplin kerja tinggi akan melaksanakan tugasnya sesuai aturan yang berlaku dalam organisasi. Ketaatan karyawan dalam bekerja akan memberi dampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian Nugraha *et, al.,* (2024:264), Santoso dan Supriadi (2025:2107), dan Saputri *et al.,* (2023:532) memberikan bukti nyata pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di sektor publik maupun jasa layanan. Hal ini merupakan kondisi yang rasional sebab tingkat disiplin kerja karyawan yang diimplementasikan dalam tingginya tingkat kehadiran, ketaatan pada peraturan dan standar kerja, kewaspadaan, dan etika bekerja (Nugraha *et al.,* (2024:262) akan menjadikan karyawan semakin patuh pada standar operasional prosedur dalam organisasi. Dampaknya tampak melalui peningkatan hasil kerja pegawai secara kwalitas, tepat waktu, serta diiringin oleh semkain tingginya inisatif dalam bekerja, kemampuan, serta kualitas komunikasi dalam oranisasi (kinerja).

Arti penting peningkatan kinerja karyawan dipahami dengan baik oleh aparatur Pemerintah Desa Umaq Tukung. Untuk memberikan dukungan layanan publik yang semakin berkualitas, Pemerintah Desa Umaq Tukung berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan bagi masyarakat. Di lain sisi, Pemerintah Desa Umaq Tukung juga menuntut dan memberikan tekanan pada peingkatan disiplin kerja dari para aparatusr Pemerintah Desa Umaq Tukung. Peningkatan kualitas pelayanan dan disiplin kerja dari para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung tidak terlepas dari keinginan pimpinan untuk dapat memberikan layanan publik

yang sekiranya masih kurang baik dan secara khusus untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja aparatur Pemerintah Desa Umaq Tukung. Berdasarkan latar belakang permasalah tersebut, peniliti ingin menguji bagaimana efek kualitas pelayanan dan disipelin kerja terhadap kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung .

1. Apakah kwalitas pelayanan memiliki pengaruh pada kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung?
2. Apakah disiplin kerja memiliki pengaruh pada kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung?
3. Apakah kwalitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh pada kinerja pegawai Pemerintah Desa Tukung?

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Nugraha *et al.,* (2024:256) mendefinisikan kuwalitas pelayanan sebagai semua usaha organisasi atau institusi guna memenuhi penharapan konsumen secara bersama-sama. Putra *et, al.,* (2022:1895) memberi definisi kuwalitas pelayanan sebagai tolok ukur sampai dimana pelayanan yang dibagikan dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Goeth dan Davis (2016, dalam Yulianti dan Annisa, 2024:64) mendefinisikan kualitas layanan laksana keadaan progresif yang berkorelasi dengan product, layanan, procces, serta kondisi yang mampu melengkapi atau malah berlebih dibandingkan penharapan.

Parasuraman (1988 dalam Nugraha *et al.,* 2024:256) mengungkapkan lima dimensi sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*), terkait pada fasilitas fisik yang disediakan, peralatan dan bahan baku yang dipakai organisasi dan tampilan para karyawan.
2. Kehadalan (*Reliability*), terkait pada kesediaan dan kapabilitas organisasi saat memberi layanan secara tepat mulai sejak permulaan tanpa cacat serta memberi pelayanan untuk periode waktu yang disetujui kedua belah pihak.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan serta kapabilitas organisasi atau karyawan guna memberi dukungan bagi pelanggan serta memberi tanggapan apa yang diminta, dan memberi informasi bilamana pelayanan akan disediakan serta disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan.
4. Jaminan (*Assurance*), terkait dengan prilaku yang diusahakan untuk dapat mempertinggi keyakinan pengguna produk atau jasa layanan pada terhadap institusi dan institusi mampu menumbuhkan perasaan nyaman untuk pengguna produk atau jasa layanan.
5. Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan kemampuan organisasi atau karyawan untuk memahami permasalahan pelanggan (pengguna produk atau jasa layanan) serta berbuat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menberi antensi personal bagi pengguna produk atau jasa layanan dan jam buka atau layanan yang nyaman.

Disiplin Kerja

Fathoni (2006 dalam Nugraha *et al.,* 2024:256) mendefinisikan disiplin kerja sebagai kognisi dan kesediaan guna menaati semua peraturan organisasi dan kaidah-kaidah social yang sesuai. Trisnawati *et al.,* (2024:129) mendefinisikan disipelin kerja sebagai perilaku yang mencerminkan tindakan seseorang, grup, dan sekelompok massa, berwujud kepatuhan akan

aturan serta ketetapan yang telah diputuskan guna mencapai suatu tujuan. Sutrisno (2019:87) mendefinisikan disipelin kerja sebagai tingkah laku penghormatan akan aturan serta ketentuan yang terdapat pada suatu organisasi, yang terdapat pada diri setiap kariyawan, yang dapat membuat seseorang menyelaraskan dirinya tanpa paksaan terhadap aturan serta keputusan organisasi.

Riva'i (2019 dalam Nugraha *et al.,* 2024:256) menyatakan disiplin kerja bisa ditera memakai lima aspek yaitu:

1. Kehadiran, seorang karyawan yang disiplin dapat diukur berdasarkan tingkat kehadiran dalam bekerja.
2. Ketaatan pada peraturan kerja, diketahui melalui seberapa patuh karyawan pada peraturan (tertulis maupun tidak) dalam organisasi.
3. Taat terhadap prosedur operasi standar, karyawan menjalankan tugas pekerjaan dengan mematuhi seluruh aturan yang sudah ditentukan sebagaimana seperti peraturan maupun petunjuk pekerjaan.
4. Kewaspadaan, ditunjukkan melalui perilaku kerja yang menjalankan tugasnya dengan cermat dan saksama (waspada) terhadap dirinya maupun pekerjaannya.
5. Etika bekerja, nampak dari etika yang dimilikinya.

Kinerja Karyawan

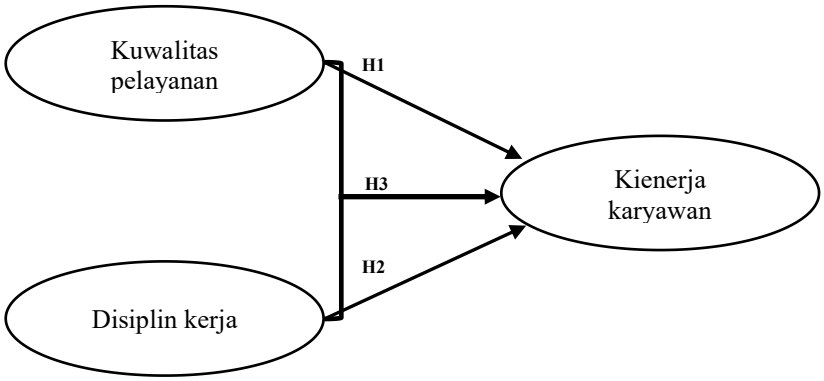
Mangkunegara (2020 dalam Nugraha *et al.,* 2024:256) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kuwalitas serta jumlah tugas yang diselesaikan idnividu atau pegawai saat menjalankan tugas selaras pada kewajiban yang diembannya. Rahmawati (2022:1077) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian tugas seorang individu yang diukur melalui kuwalitas dan jumlahnya pekerjaan sesuai tanggungjawab yang diembannya. As'ad (2004, dalam Amalia dan Indartono, 2018:624) memberi definisi kienerja karyawan laksana pencapaian seorang pegawai sesuai takaran baku terkait pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Sedarmayanti (2014 dalam Nugraha *et al.,* 2024:264) menyatakan bahwa pengukuran kienerja kariyawan memakai lima dimensi yaitu:

1. Kuwalitas kerja (*Quality of work*), menunjukkan kerapian, kecermatan, keterhubungan hasil pekerjaan tanpa melalaikan jumlah perkerjaan.
2. Ketepatan waktu (*Prompetness time*), merupakan durasi penyelesaian tugas berdasarkan tenggat waktu yang telah ditetapkan.
3. Inisiatif (*Initiative*), kemampuan seorang pegawai dalam bekerja dan mengetjakan tugas tanpa harus diperintah dahulu dan bertanggungjawab pada tugas yang diembannya.
4. Kemampuan (*Capability*), kecakapan karyawan berupa: kapabilitas potensi (IQ) dan kapabilitas *reability* (pengetahuan + keterampilan).
5. Komunikasi (*Communication*), digunakan untuk membangun koordinasi antar karyawan maupun antar departemen dengan baik untuk saling bekerja sama menyelesaikan sebuah tugas atau pekerjaan.

Model Konseptual

Model hubungan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja karyawan divisualisasikan dalam sebuah rerangka konsep berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hipotesis Penelitian

H1: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

H3: Kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Riset ini memakai perspektif kuwantitatif yakni riset yang berpijak pada *scientisme*, digunakan untuk mengkaji pada sebuah kelompok atau sample tertentu, yangmana data dikolektif menggunakan instrument penelitian, memakai data analysis dengan sifat kuwantitatif atau statistic, yang bertujuan guna membuktikan dugaan yang diajukan (Sugiyono, 2020:16). Riset didesain sebagai suatu riset empirik *cross sectional* yang mana informasi (data) dikumpulkan dari suatu sample yang diambil sekali, dan dikolektif dari samplel lainnya (beda) di waktu yang tidak sama (Bougie dan Sekaran, 2020:77).

Riset menggunakan subyek pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung, Kecamatan Tabang, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provisnis Kalimantan Timur pada tanggal 1 sampai 28 Februari tahun 2026. Metode sampling menggunakan *purposive sampling* dengan ciri sampel adalah pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung yang minimal telah meliliki masa kerja (bekerja) selama 2 tahun. Jumlah sample yang diteliti sebanyak 44 orang.

Berikut ini merupakan definisi operasional dari variabel yang ada dalam riset ini:

1. Kuwalitas pelayanan didefinisikan sebgai seluruh upaya yang dilakukan karyawan maupun organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan terkait atas konsumsi produk atau jasa layanan yang disediakan. Dimensi kwalitas layanan yaitu: fasilitas fisik, kehadalan, daya tanggap, assurance, dan emphati.
2. Disiplin kerja disefinifikan sebagai Sikap mental yang dibangun melalui kesadaran dan kemauan seorang individu untuk mematuhi aturan atau kebijakan organisasi secara sukarela yang nampak dari perbuatan atau tingkahlakunya. Dimensi disiplin kerja yaitu: kehadiran, kepatuhan pada aturan, kepatuhan terhadap prosedur kerja, waspada, dan etika kerja.
3. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil pekerjaan berdasar ukuran kwalitas dan kwantitas yang diperoleh seorang individu berdasarkan pengukuran baku dalam

organisasi. Dimensi kienerja kariyawan yaitu: kwalitas kerja, tepat waktu, initiative, kemammpuan, serta komunication.

Data riset dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disebarkan melalui *Google Forms*. Metode pengukuran data memakai skala likert pada 5 kategori (sangat tidak setuju - sangat setuju). Metode pengujian intrumen terdiri dari uji validiitas dan reabilitas. Pengujian instrumen pada awal diterapkan bagi 30 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Instrumen

Variabel	Jumlah Butir	r-hitung	Cronbach Alpha
Kualitas pelayanan	15	0,698 - 0,898	0,965
Disiplin kerja	1	0,697 - 0,826	0,949
Kinerja karyawan	1	0,571 - 0,858	0,933

Hasil uji validitas pada semua variabel penelitian dapat dinyatakan valid dimana r hitung > r-tabel (0,361) dan realibel dimana nilai Cronbach Alpha > 0,60). Metode analisis data penggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki - laki	35	79,5
	Perempuan.	9	20,5
Usia	>= 21 hingga 30 tahun	6	13,6
	>= 31 hingga 40 tahun	12	27,3
	>= 41 hingga 50 tahun	21	47,7
	>= 51 tahun	5	11,4
Pendidikan	SLTA/Sederajat/Dibawahnya	23	52,3
	Diploma (D1 - D3)	13	29,5
	Sarjana (S1)	7	15,9
	Pasca Sarjana. (S2/S3)	1	2,3
Masa kerja	>= 2 hingga 5 tahun	4	9,1
	> 5 hingga 10 tahun	13	29,5
	> 10 tahun	27	61,4
Total		**44**	**100,0**

Hasil analisis deskriptif statistik diketahui, mayoritas pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung yang menjadi sample dalam riset ini adalah laki - laki sebanyak 35 orang (79,5%) dengan usia antara 41 sampai 50 tahun (21 orang atau 47,7%), dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat/Dibawahnya (23 orang atau 42,3%), dan telah bekerja selama 10 tahun lebih (27 orang atau 61,4%).

Deskripsi Jawaban Pada Variable Penelitian

Tabel 3. Deskripsi Jawaban Pada Variable Penelitian

No	Variabel/Indikator	Min	Max	Mean	Std. Dev	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	2,0	5,0	3,745	0,7088	Baik
2	Disiplin kerja	2,4	5,0	3,752	0,6788	Tinggi
3	Kinerja karyawan	2,1	4,7	3,727	,6081	Tinggi

Kualitas pelayanan pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung termasuk dalam kategori yang baik (mean 3,745). Pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung memiliki disiplin kerja yang tinggi (*mean* 3,752) dan kinerja yang tinggi pula (*mean* 3,727).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Variabel	Unstd Coefficients		Std Coefficients	t	Signifikansi
	B	Std. Error	Beta		
Konstant	,815	,320		2,549	,015
Kualitas pelayanan	,389	,110	,453	3,531	,001
Disiplin kerja	,388	,115	,433	3,376	,002
Adjusted R Square	0,677				
F-ratio	42,912				
Probabilitas (p)	0,000				

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian secara parsial didapat nilai t-ratio 3,531 (p) 0,001 dan koeficient regresi (beta) 0,453 maka disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan. Hasil riset mendukung hipotesis pertama yaitu “Kualitas pelayanan memliki pengruh signifikan dan positive pada kinerja karyawan”.

Kualitas pelayanan terkait pada keseluruhan upaya yang dilakukan para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung untuk memenuhi kebutuhan atau harapan dari seluruh masyarakat Desa Umaq Tukung. Kualitas pelayanan yang disediakan Pemerintah Desa Umaq Tukung bagi masyarakat termasuk dalam kategori yang baik. Hal ini dapat diketahui melalui fasilitas fisik yang disediakan Pemerintah Desa Umaq Tukung untuk mendukung layanan, kemampuan dari para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung yang dapat diandalkan masyarakat untuk memenuhi kebuthan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan Pemerintah Desa Umaq Tukung yang baik juga tercemin dari kemampuan para pegawai untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta perharian yang diberikan secara personal atau pribadi. Layanan Pemerintah Desa Umaq Tukung menjadi lebih baik sebab para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan sesuai kebutuhan maupun permintaan masyarakat. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik tersebut adalah semakin tinggi atau semakin baiknya kinerja dari para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian secara parsial didapat nilai t-ratio 3,370 (p) 0,002 dan koeficient regresi (beta) sebesar 0,433 maka disimpulkan disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil riset mendukung hipotesis kedua yaitu “Disiplin kerja memliki pengruh

signifikan dan positive terhadap kinerja karyawan".

Disiplin kerj a berhubungan dengan sikap mental karyawan yang dibangun melalui kognisi dan kesediaan untuk mentaati peraturan atau kebijakan organisasi secara sukarela. Tingkat disiplin kerja karyawan yang tinggi tampak dari perbuatan atau tingkah laku masing-masing karyawan dengan mematuhi peraturan dalam sebuah organisasi. Tingkat kedisiplinan kariyawan yang tinggi diakhir memberikan pengaruh untuk meningkatkan peningkatan kinerja pegawai. Demikian halnya bagi para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung, tingkat disiplin kerja dari para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung yang tinggi nampak dari tingkat kehadiran pegawai yang hadir dan kembali selaras waktu kerja yang berlaku. Para pegawai di Pemerintah Desa Umaq Tukung memiliki tingkat ketaatan yang tinggi pada peraturan kerja yang telah ditetapkan. Dalam bekerja, tingkat kedisiplinan pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung tercermin dari kewaspadaan yang tinggi serta etikan para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Beberapa hal yang terkait dengan disiplin kerja tersebut yang menyebabkan para pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung memiliki kinerja yang tinggi pula. Hasil penelitian ini memberikan bukti empirik bahwa, dampaknya berupa peningkatan hasil pekerjaan karyawan dalam kwalitas, tepat waktu, serta diiringin oleh semkain tingginya inisatif dalam bekerja, kemampuan, serta kualitas komunikasi dalam oranisasi (kinerja).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian secara simultan didapat nilai F-ratio 42,912 (p) 0,000 koefisien determinasi (*Adj. R Square*) 0,677. Maka dapat dinyatakan kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara signifikan mampu memprediksi 67,7% perubahan kienerja kariyawan. Temuan riset mengkonfirmasi hipotesis ketiga yaitu "Kualitas pelayanan dan displin kerj a berpengaruh signifikan serta positive pada kienerja kariyawan".

Kinerja merupakan hasil kerja seorang individu (karyawan) atau kelompok dalam sebuah organisasi terkait dengan pencapaian tujuan atau target yang telah ditetapan pada suatu periode waktu tertentu (Trisnawati *et al.,* 2024:128). Tingginya kienerja kariyawan diukur oleh kwalitas pekerjaan yang dihasilkan, ketepatan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu, tingkat inisiatif karyawan yang tinggi, kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki karyawan dan kemampuan komunikasi yang baik dari para karyawan (Nugraha *et al.,* 2024:263). Hasil penelitian ini memberikan bukti empiring mengenai tingkat kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung. Tingkat kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung yang tinggi didukung atau dipengaruhi melalui kemampuan para pegawai untuk memberikan layanan yang prima serta disiplin kerj a yang tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan. Kualitas pelyanan yang semakin baik memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung.
2. Disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positive pada kinerja karyawan. Tingkat disiplin kerja yang semakin tinggi memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung.
3. Kualitas pelayanan dan displin kerj a berpengaruh signifikan dan positive pada kienerja kariyawan. Kualitas pelayanan yang semakin baik dengan dukungan disiplin kerj ayang

tinggi memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung.

Saran

1. Memberikan tambahan pelatihan teknis maupun penambahan pengetahuan kepada pegawai Pemerintah Desa Umaq Tukung terkait dengan pekerjaannya. Kebijakan ini diterapkan supaya para pegawai makin memiliki kapabilitas serta kompetensi yang semakin baik atau tinggi terkait dengan pekerjannya. Kapabilitas dan kompensi serta pengetahuan yang semakin baik akan memberikan dukungan pada kemampuan pegawai untuk dapat memberikan pelayanan atau merespon kebutuhan serta keluhan masyarakat terkait dengan layanan yang disediakan Pemerintah Desa Umaq Tukung.
2. Memberikan pengarahan secara berkala oleh pimpinan Pemerintah Desa Umaq Tukung tentang aturan kerja dalam organisasi. Pengarahan dapat dilakukan secara rutin di setiap pertemuan atau rapat kerja dalam organisasi. Pihak Pemerintah Desa Umaq Tukung juga harus tegas untuk memberikan peringatan dan hukuman bagi setiap pegawai yang tidak mematuhi aturan kerja dalam organisasi atau yang melakukan kesalahan dan pelanggaran hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, N.M.R., dan Indartono, S; 2018; Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Sosial Kabupaten Sleman. *Jurnal Fakultas Ekonomi,* 2018, pp. 622-634.

Bougie, R., dan Sekaran, U; 2020; *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, (8th Edition).* John Willey & Sons, New Jersey.

Fattah, I.A., Badaruddin., dan Haeranah; 2021; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, Vol. 2 (5), pp. 917-924.

Nugraha, I.G., Enas, E., dan Herman, F; 2024; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok). *Digital Bisnis: Jurnal PublikasiIlmu Manajemen dan E-Commerce,* Vol. 3 (2), pp. 253-271.

Punusingon, O., Nelwan, O., dan Lengkong, V; 2024; Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal EMBA,* Vol. 12 (4), pp. 515-527.

Putra, H.R., Pebrianto, Y., dan Sudrartono, T; 2022; Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal.* Vol 3 (3), pp. 1984-1903.

Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., dan Panorama, M; 2022; Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknogi* dan *Pendidikan*, Vol. 1 (7), pp. 1073-1087.

Santoso, M.H., dan Supriadi, H; 2025; Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cleaning Service Pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten

Tangerang. *Journal of Research and Publication Innovation,* Vol. 3 (1), pp. 2100-2111.

Saputri, R., Maryadi., dan Azhari, A; 2023; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Cendekia Akademika Indonesia,* Vol. 2 (4), pp 527-539.

Sugiyono; 2020; *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.

Sutrisno, E; 2019; *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Grup, Jakarta.

Trisnawati., Sucipto, H., dan Fitralisma, G; 2024; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balaidesa Kubangsari). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi,* Vol. 2 (4), pp. 126-143.

Yulianti, L., dan Annisa, N.N; 2024; Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi,* Vol. 6 (1), pp. 64-70.