

# Pengaruh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat

Farida<sup>1\*</sup>, Dwi Purwoko<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Master of Administration Science Institute of Social Sciences and Management STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Lecturer of Administration Science Institute of Social Sciences and Management STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup> d\_purwoko2003@yahoo.com

\* Corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article history

Received

Revised

Accepted

### Keywords

Work Ability;

Service Innovation;

Work Discipline;

Public Service Quality.

## ABSTRACT

The phenomenon of the quality of public services in Bojonggede District, Bogor Regency has not met expectations. The research aims to analyze and evaluate the influence of work ability, service innovation, and work discipline toward the quality of public services in Bojonggede District, Bogor Regency, West Java Province, partially and simultaneously. This research uses quantitative research with an explanatory approach. The research population receiving public services in Bojonggede District, Bogor Regency for the period January to early March 2024 was 1467 people, with Slovin (5% significance level) obtaining 314 samples. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques. Research results: (1) There was a positive and significant influence of Work Ability toward the Quality of Public Services in Bojonggede District, Bogor Regency, West Java Province, which is accepted with a magnitude of 54.91%. (2) There was a positive and significant influence of Service Innovation on the Quality of Public Services in Bojonggede District, Bogor Regency, West Java Province, which is stated to be accepted with a magnitude of 53.58%. (3) There was a positive and significant influence of Work Discipline toward the Quality of Public Services in Bojonggede District, Bogor Regency, West Java Province, which is stated to be accepted with a magnitude of 38.69%. (4) There was a positive and significant influence of Work Ability, Service Innovation and Work Discipline toward the Quality of Public Services in Bojonggede District, Bogor Regency, West Java Province, which is said to be accepted with an Adjusted R Square influence of 65.7% and the remaining 34.3 % influence of other factors but not researched.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license

## PENDAHULUAN

Tantangan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede dapat memenuhi standar pelayanan sebagai standar yang digunakan untuk mengarahkan penyelenggara pelayanan dan sebagai acuan untuk penilaian kualitas pelayanan, yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Untuk itu, kesiapan administrasi manajemen publik di Kecamatan Bojonggede untuk menghadapi perubahan dinamis dan retorika perbaikan pelayanan publik yang mampu mendukung perubahan dinamis mencakup adaptasi terhadap tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan observasi sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede telah dilakukan, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, publik menuntut terlaksananya pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang menjadi ekspektasi publik tidak saja dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, namun pelayanan tersebut dapat memberikan manfaat kepada publik.



Tuntutan masyarakat pada pelayanan publik berdasarkan laporan akuntabilitas kinerja Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Tahun 2023 kurang sesuai harapan, karena: (1) Pelayanan akta mutasi tanah dari 456 berkas yang masuk, terselesaikan 386 berkas. (2) Pelayanan e-KTP dari 112.143 pemohon, yang terealisasi 102.388 kartu e-KTP. (3) Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dari 58.731 pemohon, yang terealisasi 53.512 berkas Kartu Keluarga. (4) Pelayanan pembuatan akta kelahiran dari 1.245 yang terealisasi 1.045 Akta Kelahiran. (5) Pelayanan izin usaha sarana pariwisata (penyediaan rumah makan, warung nasi, kafetaria, penyediaan jasa boga/ Katering dan kolamancing), walaupun telah didelegasikan kewenangan penerbitannya sesuai dengan potensi wilayah namun sampai saat ini belum pernah menerbitkan izin dimaksud karena ditangani oleh instansi teknis di tingkat Kabupaten Bogor.

Kenyataan pelayanan yang berlangsung di Kecamatan Bojonggede kurang sesuai harapan pada pelaksanaan fungsi pelayanan menunjukkan adanya fenomena kualitas pelayanan publik Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor kurang sesuai harapan karena: (1) Kurangnya dukungan sarana dan prasarana kerja yang tersedia di Kecamatan Bojonggede seperti komputer yang melaksanakan layanan publik hanya berjumlah 2 unit dengan kondisi 1 rusak. (2) Kurangnya kehandalan pegawai dalam merencanakan konsep pelayanan yang berkualitas sehingga keterlambatan dalam penyelesaian layanan karena kemampuan teknis dalam mengukur peruntukkan bangunan hanya 1 orang, hanya 1 orang yang memiliki kemampuan teknis pengelolaan komputer, dan belum ada pegawai yang memiliki gelar arsiparis dalam menata dokumen di Kecamatan Bojonggede. (3) Respon pegawai yang kurang menanggapi permasalahan masyarakat pada kekurangan data/berkas yang dibutuhkan pengurusan perizinan sehingga adanya penumpukan berkas 70 berkas akta mutasi tanah yang belum selesai. (4) Kurangnya jaminan layanan sesuai dengan prosedur pelayanan sehingga adanya biaya tidak resmi untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit hal ini berdasarkan observasi dalam pengurusan akta kelahiran yang masih diminta sejumlah biaya terdapat 2 kasus pengaduan. (5) urangnya ketanggapan/perhatian pegawai pada keluhan yang disampaikan penerima layanan karena adanya pelayanan e-KTP pendaftaran baru yang belum selesai rata-rata 1 bulan.

Permasalahan di atas menunjukkan adanya aspek-aspek yang termuat dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede belum sesuai harapan. Problem ini diduga berkaitan dengan kemampuan pegawai Kecamatan Bojonggede untuk mendukung upaya kerja pada tingkat pelayanan administrasi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang lebih baik. Karena adanya masalah antara penyesuaian pelaksanaan dengan yang sudah direncanakan, upaya meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Pemerintahan, Pembangunan, dan Kemasyarakatan rata-rata mencapai 94% dari target 100%. Selain itu, upaya untuk meningkatkan Pembinaan Kelurahan rata-rata mencapai sekitar 96% dari indikator.. Permasalahan ini menuntut adanya perbaikan pada kemampuan kerja pegawai dalam mendukung fungsi pelayanan di Kecamatan Bojonggede. Permasalahan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Permasalahan lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede kurang sesuai harapan diduga belum optimal dilaksanakannya inovasi pelayanan publik untuk mendukung percepatan penyelesaian dokumen. Hal ini ditunjukkan pada pengurusan perizinan sehingga adanya penumpukan berkas 70 berkas akta mutasi tanah yang belum selesai karena kurang terintegrasi dengan verifikasi dokumen. Selain itu, permasalahan pada penyelesaian dokumen akta mutasi tanah dari 456 berkas yang masuk yang terselesaikan 386 berkas. Sedangkan penerapan inovasi pelayanan di kecamatan telah mengalami transformasi signifikan seiring dengan munculnya inovasi teknologi namun kurang diberdayakan untuk menyajikan data terintegrasi dalam satu layanan publik. Pentingnya perubahan mengelola integrasi teknologi informasi menjadi salah satu elemen kunci yang mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan memperluas aksesibilitas bagi publik. Pemanfaatan inovasi pelayanan ini diduga masih kurang dilaksanakan di lingkungan Kecamatan Bojonggede menjadi urgensi dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

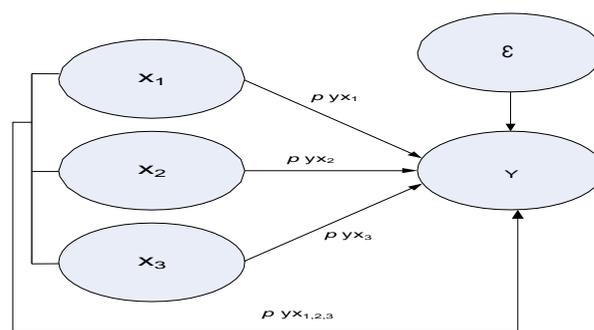
Permasalahan lainnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede tidak optimal karenadiduga disiplin kerja pegawai kurang memanfaatkan waktu kerja dalam menyelesaikan berkas layanan. Perilaku bekerja yang hanya menunggu perintah dan tidak menyelesaikan tugas tepat waktu adalah contoh masalah disiplin pegawai. Problem ini memengaruhi layanan publik yang diberikan di Kecamatan Bojonggede. Ini ditunjukkan oleh fakta bahwa dari Januari hingga Februari 2024, ada

enam karyawan yang masuk terlambat, tiga karyawan yang pulang sebelum waktunya, dan dua karyawan yang tidak hadir selama jam kerja. Permasalahan disiplin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede kurang sesuai harapan, selanjutnya penulis aktualisasikan fenomena tersebut dalam judul penelitian yaitu “Pengaruh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian dicapai melalui penggunaan eksplanatori dan analisis data yang dilakukan melalui analisis regresi linear berganda. Objektif penelitian eksplanasi, atau penelitian eksplanasi, menurut Mulyadi (2020:90) adalah untuk memeriksa hubungan antar-variabel yang dihipotesiskan. Disain penelitian dijelaskan  $X_1$  = Kemampuan kerja;  $X_2$  = Inovasi Pelayanan;  $X_3$  = Disiplin Kerja;  $Y$  = Kualitas Pelayanan Publik;  $\epsilon$  = Faktor-faktor lain di luar  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  yang mempengaruhi terhadap  $Y$  akan tetapi tidak diteliti;  $P_{yx_1}$  = Koefisien korelasi  $X_1$  dan  $Y$ ;  $P_{yx_2}$  = Koefisien korelasi  $X_2$  dan  $Y$ ;  $P_{yx_3}$  = Koefisien korelasi  $X_3$  dan  $Y$ ;  $P_{yx_{1,2,3}}$  = Koefisien korelasi  $X_{1,2,3}$  secara bersama-sama dengan  $Y$ , dapat digambarkan di bawah ini.



Gambar 1. Model Penelitian

### Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini penerima pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor periode Januari sampai dengan awal Maret 2024 berjumlah 1467 orang. Pengambilan sampel menggunakan Slovin (5% *significance level*) sehingga didapat 314 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilaksanakan dengan melakukan pengujian validitas variabel kemampuan kerja, inovasi pelayanan, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan publik pada 314 responden dan untuk tingkat kepercayaan 95% serta  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,113 maka pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*) >  $r_{tabel}$  dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil koefisien reliabilitas kemampuan kerja sebesar 0,793, inovasi pelayanan sebesar 0,873, disiplin kerja sebesar 0,719, dan kualitas pelayanan publik sebesar 0,817 ternyata memiliki nilai “*Alpha Cronbach*” lebih besar dari 0,70 dinyatakan keempat instrumen dinyatakan reliabel.

## 2. Pengujian Kriteria Statistik

### a. Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi secara Parsial

Keeratan hubungan dan Pengaruh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja Secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Koefisien Korelasi

		Correlations			
		Kualitas Pelayanan Publik	Kemampuan Kerja	Inovasi Pelayanan	Disiplin
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik	1,000	,741	,732	,622
	Kemampuan Kerja	,741	1,000	,652	,697
	Inovasi Pelayanan	,732	,652	1,000	,605
	Kualitas Pelayanan Publik	1,000	,741	,732	,622

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Secara parsial, hubungan antara koefisien determinasi dan koefisien korelasi dijelaskan: (1) Hubungan Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,741 dinyatakan Keeratan hubungan tinggi atau pengaruh kuat. Besarnya pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat secara parsial  $(0,741)^2 \times 100 = 54,91\%$ . (2) Hubungan Inovasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,732 dinyatakan Keeratan hubungan kuat atau pengaruh kuat. Besarnya pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat secara parsial  $(0,732)^2 \times 100 = 53,58\%$ . (3) Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,622 dinyatakan Keeratan hubungan sedang atau pengaruh sedang. Besarnya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat secara parsial  $(0,622)^2 \times 100 = 38,69\%$ . Hasil menunjukkan besarnya pengaruh determinasi secara parsial yang lebih besar pada kemampuan kerja di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, diikuti Inovasi Pelayanan dan Disiplin Kerja.

### b. Pengukuran Kriteria Statistik secara bersama-sama

**Tabel 2.** Hasil pengukuran koefisien korelasi dan koefisien determinasi secara bersama-sama

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,813 <sup>a</sup>	,660	,657	4,582	1,869

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Inovasi Pelayanan, Kemampuan Kerja  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: *output SPSS*

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa ada interpretasi yang kuat dari hubungan antara variabel Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja Secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik, dengan nilai 0,813 sebagai hasil. Pengaruh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja Secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah 65,7%, dan kontribusi faedah 34,3%.

Persamaan regresi linear berganda pengaruh kemampuan kerja, inovasi pelayanan, dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat yang terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.** Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,168	1,269		9,588	,000		
	Kemampuan Kerja	,627	,076	,414	8,209	,000	,431	2,320
	Inovasi Pelayanan	,363	,040	,411	9,034	,000	,530	1,885
	Disiplin	,136	,077	,085	1,771	,078	,475	2,106

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: *output SPSS*

Tabel di atas menunjukkan hasil persamaan regresi ganda  $\hat{Y} = 12,168 + 0,627X_1 + 0,363X_2 + 0,136X_3$ . Hasil pengukuran persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa pengaruh Kemampuan Kerja mencapai  $(b_1) = 0,627$ , pengaruh Inovasi Pelayanan mencapai  $(b_2) = 0,363$ , dan pengaruh Disiplin Kerja mencapai  $(b_3) = 0,136$ . Hasil penghitungan persamaan regresi ganda itu diketahui secara kausalitas untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik lebih baik meningkatkan Kemampuan Kerja karena nilai dari regresi lebih besar dari nilai Inovasi Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Pengaruh Kemampuan Kerja secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil uji thitung  $>$  tabel atau  $8,209 > 1,960$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya, nilai sig  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

#### b. Pengaruh Inovasi Pelayanan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil uji thitung  $>$  tabel atau  $9,034 > 1,960$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya, nilai Sig  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

#### c. Pengaruh Disiplin Kerja secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil uji thitung  $>$  tabel atau  $2,771 > 1,960$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya, nilai Sig  $0,028 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

#### d. Pengaruh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja Secara bersama- sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil uji Fhitung  $>$  F tabel atau  $200,814 > 2,62$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya, uji signifikansi (sig), tampak pada tabel ANOVA di atas, nilai Sig sebesar  $0,000$ . Karena  $sig < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

### Pembahasan

#### 1. Hasil Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat menunjukkan hubungan yang kuat secara parsial sebesar 0,741 dan secara keseluruhan sebesar 54,91%.

Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat senilai 0,627, menurut persamaan regresi berganda. Uji signifikansi pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hasilnya menunjukkan bahwa jika variabel Kemampuan Kerja (X1) meningkat, maka peningkatan kualitas pelayanan publik akan sebanding dengan peningkatan tersebut.

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 2,96. Berdasarkan skala penafsiran, skor rata-rata jawaban responden berada di antara 2,60-3,39, yang menunjukkan hasil yang kurang baik; namun, beberapa indikator yang memiliki nilai terendah, yaitu Kemampuan melakukan

Temuan ini menunjukkan Kemampuan Memberikan Informasi ini mencakup keterampilan untuk mengkomunikasikan informasi secara efektif dan efisien kepada masyarakat, rekan kerja, atau atasan seperti Komunikasi Lisan dan Tertulis dimana pegawai Mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan tepat, baik secara lisan maupun melalui tulisan. Kemampuan Komputer, sangat penting untuk mempermudah pekerjaan administratif dan pelayanan publik di kecamatan. Kerapihan Kerja mencerminkan profesionalisme dan efisiensi.

Dengan demikian dapat dibuktikan bahwa Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

Hasil pengukuran dan pengujian dapat diinterpretasikan berdasarkan Teori Kemampuan yang dikemukakan oleh Robbins (2018:82) yang mengemukakan kemampuan kerja adalah kapasitas pegawai dari pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokoknya dalam organisasi yang meliputi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian Kuspini (2022) sejalan dengan penelitian ini, dengan nilai koefisien jalur 0,536, dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,741. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini lebih besar daripada penelitian Kuspini (2022). Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,741 satuan setiap satuan peningkatan kemampuan kerja.

Temuan penelitian dari nilai koefisien korelasi yang lebih tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan kerja pegawai di Kecamatan Bojonggede dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti, dengan fokus pada peningkatan kemampuan kerja pegawai Kecamatan Bojonggedem, maka dapat mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai harapan.

## **2. Hasil Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat**

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, maka diperoleh hasil bahwa adanya hubungan yang kuat antara Inovasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik secara parsial sebesar 0,732 adapun pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat sebesar 53,58%.

Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat senilai 0,363, menurut persamaan regresi berganda. Uji

signifikansi pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa, karena pengaruh tersebut bersifat positif, peningkatan variabel Inovasi Pelayanan (X2) akan mengimbangi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat memiliki skor rata-rata indikator sebesar 2,93 berdasarkan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden. Hasil ini menunjukkan bahwa kategori skor jawaban responden berada di antara 2,60-3,39, yang merupakan hasil yang kurang baik, meskipun beberapa indikator memiliki skor terendah.

Temuan ini menunjukkan Inovasi Pelayanan ini mencakup Inovasi dalam kerjasama pendaftaran dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan. Inovasi dalam kerjasama pendataan bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam pengumpulan dan pengelolaan data. Inovasi dalam penyediaan informasi layanan bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang jelas, tepat, dan mudah diakses.

Dengan demikian dapat dibuktikan bahwa Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

Hasil pengukuran dan pengujian dapat diinterpretasikan bahwa berdasarkan Teori Inovasi pada pelayanan publik menurut Rahman & Muluk (2018:44) inovasi pelayanan merupakan proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan metode dan prosedur baru yang memudahkan proses pelayanan dengan menggunakan sumber daya baru dalam organisasi yang didukung dari Inovasi proses, Inovasi metode pelayanan, Inovasi dalam sistem/hubungan, Inovasi produk, dan Inovasi strategi/kebijakan.

Temuan hasil penelitian yang menunjukkan Pengaruh Positif dan Signifikan Inovasi pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik sejalan dengan penelitian Zulkifli (2020), dan Taylor (2018). Namun penelitian Zulkifli (2020) menggunakan koefisien jalur sebesar 0,13 sedangkan Taylor (2018) menggunakan deskriptif kualitatif. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,732.

Temuan Penelitian Zulkifli (2020) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur (*path analysis*) untuk menilai pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,13. Meskipun pengaruhnya positif dan signifikan, nilai koefisien jalur ini relatif rendah, menunjukkan bahwa inovasi pelayanan bukan satu-satunya faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik. Sedangkan temuan Penelitian Taylor (2018) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Meskipun tidak ada nilai koefisien yang dilaporkan, temuan kualitatif ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan temuan penelitian terbaru yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi untuk menilai pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,732. Ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam inovasi pelayanan akan berhubungan dengan peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien korelasi yang tinggi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

### **3. Hasil Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat**

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, maka diperoleh hasil

bahwa adanya hubungan yang sedang antara Disiplin Kerja dengan Kinerja Aparatur Sipil secara parsial sebesar 0,622 adapun pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat sebesar 38,69%.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat senilai 0,136, menurut persamaan regresi berganda. Uji signifikansi pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat menunjukkan hasil yang positif dan signifikan: jika variabel Disiplin Kerja ( $X_3$ ) meningkat, maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 2,99 berdasarkan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden. Hasil ini menunjukkan bahwa kategori skor jawaban responden berada di antara 2,60-3,39, yang merupakan hasil yang kurang baik, meskipun beberapa indikator yang memiliki nilai terendah perlu ditingkatkan, yaitu: pemeriksaan data pemohon,

Menyusun daftar urut layanan, Membuat bukti retribusi layanan.

Temuan ini menunjukkan adanya keterkaitan yang erat antara Disiplin dalam pengecekan data pemohon adalah langkah krusial untuk memastikan keakuratan dan keabsahan layanan yang diberikan. Menyusun daftar urut layanan dengan disiplin memastikan bahwa semua pemohon dilayani secara adil dan efisien. Membuat Bukti Retribusi Layanan harus dilakukan dengan teliti dan sesuai prosedur untuk menjaga transparansi.

Dengan demikian dapat dibuktikan bahwa Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

Hasil pengukuran dan pengujian dapat diinterpretasikan sebagai berikut: menurut Teori Disiplin Mangkunegara (2020:129), disiplin kerja adalah sikap kerja pegawai yang ditunjukkan dengan mematuhi aturan organisasi yang berlaku sebagai pedoman ketentuan kerja, termasuk disiplin preventif dan korektif.

Penelitian Panjaitan et al. (2019) menggunakan analisis jalur dengan AMOS untuk mengevaluasi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,325 serta penelitian Suryana & Wahab (2020) dari nilai koefisien regresi sebesar 0,370. Hal ini dijelaskan pula dari penelitian Maslukah, Martaleni, & Muawanah (2023) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,288. Ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun pengaruhnya tidak sebesar yang ditemukan dalam penelitian Ardiansyah (2015). Sedangkan penelitian terbaru yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,622 dan koefisien determinasi sebesar 38,69%. Nilai koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kualitas pelayanan publik, sedangkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa 38,69% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh disiplin kerja.

Penerapan temuan penelitian tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik dapat memberikan dampak signifikan di Kecamatan Bojonggede. Dengan meningkatkan disiplin kerja pegawai melalui penerapan aturan yang ketat, pemantauan kehadiran, pengembangan keterampilan, serta sistem evaluasi kinerja yang efektif, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Bojonggede.

#### **4. Hasil Pengaruh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat**

Hasil analisis berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan

Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat memiliki hubungan yang kuat sebesar 0,813 dengan pernyataan hubungan yang kuat. Besar hubungan antara Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,08. Berdasarkan skala penafsiran, kategori skor jawaban responden berada di antara 2,60-3,39, yang merupakan hasil yang kurang baik. Namun, indikator dengan nilai terendah, yaitu Respon keluhan dimensi, Tanggapan penyelesaian keluhan, dan Respon keluhan dimensi, perlu ditingkatkan.

Temuan ini menunjukkan adanya keterkaitan yang erat antara Respon Keluhan yang merupakan indikator utama dari kualitas pelayanan publik. Tanggapan Penyelesaian Permohonan merupakan Kemampuan untuk segera menyelesaikan permohonan dari masyarakat juga menjadi indikator penting. Tanggapan Berkas Permohonan yaitu Menangani berkas permohonan dengan cepat dan efisien mencerminkan manajemen dokumen yang baik.

Di Kecamatan Bojonggede, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat, kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara kausalitas oleh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja. Pengaruh Kemampuan Kerja menunjukkan peningkatan sebesar 0,627, pengaruh Inovasi Pelayanan sebesar 0,363, dan pengaruh Disiplin Kerja sebesar 0,136, menurut persamaan regresi berganda  $\hat{Y} = 12$ .

Hasil penelitian nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan nilai Sig lebih kecil dari 0.05, pernyataan ini menunjukkan terdapat Pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

Hasil pengukuran dan pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja. Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berakhir pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan terdiri dari bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance).

Temuan tentang Kemampuan Kerja, Inovasi Pelayanan, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik: belum ada penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel ini secara bersamaan, jadi temuan penelitian ini menggunakan pengukuran variabel baru.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari pembahasan hasil penelitian, sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat positif dan signifikan dinyatakan diterima dengan besarnya pengaruh 54,91%. Jika pengaruh Kemampuan Kerja ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. (2) Terdapat pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat positif dan signifikan dinyatakan diterima dengan besarnya pengaruh 53,58%. Jika pengaruh Inovasi Pelayanan ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. (3) Terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat positif dan signifikan dinyatakan diterima

### Saran

Saran-saran untuk meningkatkan pengaruh kemampuan kerja, inovasi pelayanan, dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, yaitu: (1) Untuk meningkatkan variabel Kemampuan Kerja

pada indikator yang nilainya terendah yaitu: (a) Meningkatkan Kemampuan memberikan informasi dengan cara Mengadakan pelatihan rutin tentang komunikasi efektif. (b) Meningkatkan Kemampuan komputer dengan cara Mengadakan pelatihan rutin tentang penggunaan teknologi komputer, manajemen dokumen, Memastikan ketersediaan perangkat keras dan lunak yang memadai serta konektivitas internet yang baik. (c) Meningkatkan Kerapihan kerja dengan cara Menerapkan sistem evaluasi berkala untuk menilai kualitas pelayanan kepada publik; (2) Untuk meningkatkan variabel Inovasi Pelayanan pada indikator yang nilainya terendah yaitu: (a) Meningkatkan Kerjasama pendaftaran dengan cara Mengembangkan *platform online* yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar berbagai layanan secara *daring*. (b) Meningkatkan Kerjasama pendataan dengan cara Membangun sistem integrasi data antara kecamatan dan instansi terkait (seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Sosial, dan lainnya) untuk memastikan data yang konsisten dan *terupdate*. (c) Meningkatkan Kerjasama penyediaan informasi layanan dengan cara Menyediakan kios informasi publik di lokasi strategis seperti kantor kecamatan, pasar, dan tempat umum lainnya; (3) Untuk meningkatkan variabel Disiplin Kerja perlunya meningkatkan beberapa indikator yang nilainya terendah yaitu: (a) Melakukan Pengecekan data pemohon dengan Memastikan semua data yang diisi oleh pemohon lengkap dan benar. Ini melibatkan verifikasi identitas, alamat, dan informasi lain yang relevan. (b) Menyusun daftar urut layanan dengan Menyusun daftar urut layanan berdasarkan waktu kedatangan atau prioritas yang telah ditetapkan dengan jelas. (c) Meningkatkan Membuat bukti retribusi layanan dengan cara Memastikan semua informasi pada bukti retribusi, seperti nama pemohon, jenis layanan, dan jumlah yang dibayarkan, tercatat dengan benar selanjutnya mengeluarkan bukti retribusi segera setelah pembayaran dilakukan; (3) Untuk meningkatkan variabel kualitas pelayanan publik perlunya meningkatkan beberapa indikator yang nilainya terendah yaitu: (a) Meningkatkan Respon keluhan dengan cara Menunjukkan empati terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan menangani keluhan dengan sikap profesional. (b) Meningkatkan Tanggap penyelesaian permohonan dengan cara Memproses permohonan dengan cepat tanpa mengabaikan kualitas hasil. (c) Meningkatkan Tanggap berkas permohonan dengan cara Menggunakan sistem digital untuk mengelola dan memproses berkas permohonan agar lebih cepat dan efisien; (5) Saran untuk penelitian lanjutan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat untuk mengetahui respon tanggapan secara langsung tentang pengurusan berkas di kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 06(01), 21–28.
- Kuspini, A. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 305–317.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maslukah, I., Martaleni, & Muawanah, U. (2023). The Influence of Work Discipline and Ease of Administrativeness on Community Satisfaction Through Service Quality. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, VII(VII), 1661–1670. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Mulyadi, M. (2020). *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif & Kualitatif* (Publica (ed.)).
- Pandoyo, & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Views 9*. In Media.
- Panjaitan, F., Sule, E. T., & Kusman, M. (2019). The Influence of Human Resource Information System Implementation, Career Development, and Work Discipline on Service Quality: A Survey on Civil Servants in Medan, Indonesia. *SSRN Electronic Journal*, IV(7), 142–153. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3440434>
- Rahman, M., & Muluk, K. (2018). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah*

Daerah. Bayumedia Publishing.

- Ratminto, A., & Atik, W. S. (2019). *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal.”* Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi*. PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks SOLIDITAS*, 4(1), 43–52.
- Suryana, N., & Wahab, A. A. (2020). *The Effect of Work Discipline and Organizational Culture on Service Quality in Teaching and Learning Process (Case study of civil servant teachers in Kuningan Area)*. 400(Icream 2019), 142–146. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.157>
- Taylor, S. P. (2018). Innovation In The Public Sector: Dimensions, Processes, Barriers And Developing A Fostering Framework. *International Journal Of Research Science & Management*, 5(1), 28–37. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1156261>
- Zulkifli. (2020). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 68–89.