
**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PECAKAWAI
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG**

Intan Aurelia Safitri¹, Irwansyah²

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Intanaureliasftr@gmail.com, Dosen01457@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan teknik sampling jenuh, dan melibatkan 86 responden. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan persamaan regresi $Y = 25,751 + 0,332 X_1$. Nilai korelasi 0,608 mengindikasikan hubungan yang kurang kuat dengan koefisien determinasi 37%. Uji t menghasilkan t hitung 7,021 > t tabel 1,988 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan persamaan regresi $Y = 7,506 + 0,812 X_2$. Nilai korelasi 0,855 menunjukkan hubungan yang kuat, dengan koefisien determinasi 73%. Uji t menunjukkan t hitung 15,087 > t tabel 1,988, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Secara simultan, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan persamaan regresi $Y = 8,105 + 0,070 X_1 + 0,737 X_2$. Nilai korelasi 0,861 menunjukkan hubungan yang kuat pula, dengan koefisien determinasi 74,1%, dan 25,9% sisanya dipengaruhi faktor lain. Uji F menghasilkan F hitung 118,544 > F tabel 3,11, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima.

Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of work discipline and service quality on the performance of employees at the Tangerang City Land Office, both partially and simultaneously. The method used was associative research with a saturated sampling technique, and involved 86 respondents. Data processing was carried out through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, regression analysis, correlation coefficients, determination coefficients, and hypothesis testing. The results of the study indicate that work discipline has a significant effect on employee performance with a regression equation of $Y = 25.751 + 0.332 X_1$. A correlation value of 0.608 indicates a weak relationship with a coefficient of determination of 37%. The t-test yields a calculated t of 7.021 > t-table of 1.988, so H_0 is rejected and H_1 is accepted. Service quality also has a significant effect on employee performance with the regression equation $Y = 7.506 + 0.812 X_2$. The correlation value of 0.855 indicates a strong relationship, with a coefficient of determination of 73%. The t-test shows that t count is 15.087 > t table 1.988, so H_0 is rejected and H_2 is accepted. Simultaneously, work discipline and service quality have a significant effect on employee performance with the regression equation $Y = 8.105 + 0.070 X_1 + 0.737 X_2$. The correlation value of 0.861 also shows a strong relationship, with a determination coefficient of 74.1%, and the remaining 25.9% is influenced by other factors. The F test produces a calculated F of 118.544 > F table 3.11, so H_0 is rejected and H_3 is accepted.

Keywords: Work Discipline, Service Quality, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting. Semakin baik disiplin pegawai pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Sebaliknya, tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi sebuah perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah, kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, serta masyarakat pada umumnya. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya, studinya biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi. Seorang yang sehat, dan kuat biasanya mempunyai disiplin yang baik, dalam artian mempunyai keteraturan di dalam menjaga dirinya, teratur kerja, teratur makan, tertib olahraga, dan tertib dalam segala hal. Kekurangan disiplin dalam manajemen suatu perusahaan juga dapat

mengakibatkan kerugian bahkan jatuhnya perusahaan itu sendiri. Program bimbingan tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Kadang-kadang perilaku pegawai melanggar sesuatu, atau memperlihatkan kinerja yang tidak dapat diterima. Dalam kondisi seperti ini, maka disiplin menjadi penting.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2020) "disiplin adalah kesadaran, dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan serta norma-norma sosial yang berlaku". Dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah disiplin sering didefinisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Apapun bentuk kegiatan itu, jika dilaksanakan dengan tepat waktu. Demikian pula dengan ketetapan tempat, jika di laksanakan dengan konsekuen, maka predikat disiplin tersebut telah merasuk ke dalam jiwa seseorang.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang merupakan unit pelayanan publik yang berada di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Kantor Pertanahan Kota Tangerang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan, Gang Kavling 5, Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15111. Kantor ini memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi pertanahan di wilayah Kota Tangerang. Kantor Pertanahan Kota Tangerang dikenal memiliki tingkat kedisiplinan, dan kinerja pegawai yang tinggi, yang tercermin dari berbagai penghargaan dan inovasi yang telah diterapkan. Pada tahun 2024, Kantor Pertanahan Kota Tangerang menerima penghargaan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai Kantor Pertanahan dengan sertifikasi bidang tanah BMD (Barang Milik daerah) terbanyak pertama di wilayah Banten periode Januari hingga Juli 2024.

Tabel 1. 1
Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang

Penilaian Kinerja Karyawan	Realisasi		
	2022	2023	2024
Kuantitas Kerja	80%	72%	65%
Kualitas Kerja	77%	69%	61%
Ketepatan waktu	75%	67%	58%
Kerjasama	82%	74%	66%

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Tangerang (2025)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang selama tiga tahun terakhir menunjukkan tren penurunan pada seluruh indikator kinerja. Indikator kualitas kerja mengalami penurunan dari 80% pada tahun 2023 menjadi 65% pada tahun 2025, yang mengindikasikan menurunnya tingkat kerapian, ketelitian, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Indikator kuantitas kerja juga menunjukkan penurunan dari 77% menjadi 61%, mencerminkan berkurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan volume pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan. Selanjutnya, indikator ketepatan waktu mengalami penurunan cukup signifikan, dari 75% pada tahun 2023 menjadi 58% pada tahun 2025, yang menandakan meningkatnya keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Pada indikator kerja sama, meskipun memiliki nilai yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya, tetap mengalami penurunan dari 82% menjadi 66%. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi dan kolaborasi antarpegawai belum berjalan secara optimal. Secara keseluruhan, penurunan kinerja ini mengindikasikan perlunya perhatian dan upaya perbaikan dari pihak manajemen.

Tabel 1. 4
Kinerja Pegawai Key Performance Indikator Kantor Pertanahan Kota Tangerang

Penilaian Kinerja Karyawan	Key Performance Indikator (KPI)	Realisasi		
		Target	Realisasi 2024	Keterangan
Kuantitas Kerja	Persentase hasil kerja sesuai standar kualitas	≥ 85%	65%	Tidak tercapai
Kualitas Kerja	Persentase penyelesaian pekerjaan sesuai target	≥ 90%	61%	Tidak tercapai
Ketepatan waktu	Persentase pekerjaan selesai tepat waktu	≥ 90%	58%	Tidak tercapai
Kerjasama	Tingkat efektivitas dan kolaborasi tim kerja	≥ 85%	66%	Tidak tercapai

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Tangerang (2025)

Berdasarkan tabel 1.4 penilaian kinerja karyawan yang mengacu pada *Key Performance Indicator* (KPI) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang, dapat diketahui bahwa seluruh indikator kinerja pada

tahun 2024 belum mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan. Pada indikator kuantitas kerja, target yang ditetapkan sebesar $\geq 85\%$, namun realisasi yang dicapai hanya 65%, sehingga indikator ini dinyatakan tidak tercapai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa jumlah hasil kerja yang dihasilkan karyawan masih belum sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan oleh organisasi. Selanjutnya, pada indikator kualitas kerja, target kinerja sebesar $\geq 90\%$, sedangkan realisasi pada tahun 2025 hanya mencapai 61%. Capaian ini menunjukkan bahwa karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan, baik dari segi ketelitian, ketepatan, maupun kesesuaian dengan standar operasional yang berlaku. Pada indikator ketepatan waktu, realisasi kinerja sebesar 58% masih jauh di bawah target $\geq 90\%$, sehingga indikator ini juga dinyatakan tidak tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak pekerjaan yang diselesaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, pada indikator kerja sama, realisasi kinerja mencapai 66%, masih berada di bawah target $\geq 85\%$. Hasil ini mengindikasikan bahwa efektivitas dan kolaborasi antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan belum berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil penilaian KPI ini menegaskan bahwa kinerja karyawan Kantor Pertanahan Kota Tangerang pada tahun 2025 masih belum memenuhi standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan disiplin kerja, penguatan koordinasi tim, serta evaluasi terhadap sistem dan prosedur kerja guna meningkatkan kinerja karyawan di masa mendatang.

Tabel 1. 5
Pra Survei Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang

No	Indikator	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	Persentase Setuju (%)	Persentase Tidak Setuju (%)	
1	Kualitas Kerja	10	20	33%	67%	30
	Saya menghasilkan pekerjaan yang rapi dan sesuai dengan standar yang berlaku					
2	Kuantitas Kerja	6	24	20%	80%	30
	Saya dapat mengerjakan lebih banyak pekerjaan dibanding target yang diberikan.					
3	Ketepatan waktu	7	23	23%	77%	30
	Saya menunda pekerjaan meskipun batas waktu sudah dekat.					
4	Kerjasama	3	27	10%	90%	30
	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai target bersama					

Sumber: Data diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1.5 hasil pra-survei terhadap 30 responden terkait kinerja pegawai, menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai masih tergolong rendah. Pada indikator kualitas kerja, sebanyak 10 responden (33%) menyatakan setuju bahwa mereka menghasilkan pekerjaan yang rapi

dan sesuai dengan standar yang berlaku, sedangkan 20 responden (67%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas hasil kerja pegawai belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan organisasi.

Pada indikator kuantitas kerja, tingkat ketidaksetujuan responden tergolong tinggi. Hanya 6 responden (20%) yang menyatakan setuju mampu mengerjakan pekerjaan melebihi target yang diberikan, sementara 24 responden (80%) menyatakan tidak setuju. Kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai masih belum optimal.

Rumusan Masalah

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang?
3. Apakah Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan yang dilakukan melalui proses, dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Dalam manajemen terdapat beberapa unsur manajemen yang terdiri atas *man, money, methods, materials, machine, dan market*. Supaya unsur-unsur manajemen tersebut lebih berdaya, berhasil guna, integrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal, maka pimpinan Perusahaan atau Instansi dengan wewenangnya sebagai pimpinan harus dapat mengaturnya melalui proses dari urutan, dan fungsi-fungsi manajemennya yaitu memulai sejak perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Stoner, Freeman & Gilbert (2021) "Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian upaya anggota organisasi, serta penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu". Menurut Rivai & Sagala (2022) "Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, menempatkan orang yang tepat, memimpin, dan mengendalikan kegiatan anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan".

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rivai & Sagala (2022) "Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja untuk mencapai tujuan individu dan organisasi". Simamora (2021) berpendapat "Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sistem yang menyeluruh, dan terpadu untuk mengelola pegawai agar dapat berkontribusi secara optimal dalam pencapaian tujuan organisasi".

Pengertian Disiplin Kerja

Malayu, Hasibuan S.P dalam (Syahputra, et al., 2020), berpendapat bahwa "disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan serta norma-norma sosial yang berlaku". Sehingga disiplin dapat dipahami sebagai karakteristik pelaksanaan tugas yang melekat pada seorang karyawan, guna mencapai tujuan perusahaan (Suryawan & Salsabilla, 2022). Berdasarkan pengertian di atas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, perbuatan yang sesuai dengan peraturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarananya.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, baik dalam sektor publik maupun swasta. Menurut Haryanto dan Nurul (2024), "Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai harapan pelanggan secara cepat, tepat, dan ramah". Santosa dan Pratiwi (2024) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik". Sementara itu, Yuliana dan Arifin (2024) "lebih menekankan pada aspek interaksi antara pemberi dan penerima layanan, yang mencerminkan kompetensi dan sikap petugas". Dengan demikian,

kualitas pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional, dan perseptual.

Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (dalam Mulyani, 2022) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas, dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan". Kinerja pegawai adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok, dan fungsi berdasarkan indikator yang telah ditentukan dalam organisasi, ucap Widodo (2023).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas.

Sugiyono (2019: 13) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan 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. Guna melakukan penelitian yang akan dibahas, maka metode yang akan dilakukan adalah deskriptif kuantitatif yang dilakukan dengan cara survei. Sebagaimana informasi yang dikumpulkan dari responden didapatkan dengan menggunakan instrumen kuesioner.

Penelitian survei adalah penelitian yang diambil dengan menggunakan sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan pokok. Alasan Penulis menggunakan metode ini karena unit yang dianalisis dalam penelitian ini adalah individu bukan masyarakat yang kemudian masing-masing individu dibandingkan.

Sedangkan alasan lainnya adalah untuk mengetahui seberapa Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang. Adapun yang akan dibahas terbatas hanya pada seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang. Sebagai variabel independen pada penelitian ini adalah yang diberi lambang disiplin kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja pegawai (Y).

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang yang beralamat Kantor Pertanahan Kota Tangerang, yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1, Kota Tangerang, Provinsi Banten.

Populasi

Populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Sugiyono, 2019: 115). Populasi juga didefinisikan sebagai keseluruhan objek dan subjek penelitian. Populasi penelitian yang dimaksud adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang sebanyak 86 pegawai.

Sampel

Menurut Sugiyono (2019: 117) "sampel adalah sebagian dari populasi yang di pergunakan sebagai sumber data di dalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang di gunakan mula-mula sempel jenuh dimana anggota populasi di jadikan sampel". Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua jumlah spopulasi digunakan sebagai sampel, hal ini di lakukan apabila jumlah populasi relatif kecil kurang dari 100 populasi (Sugiyono 2019: 85). Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 86 responden.

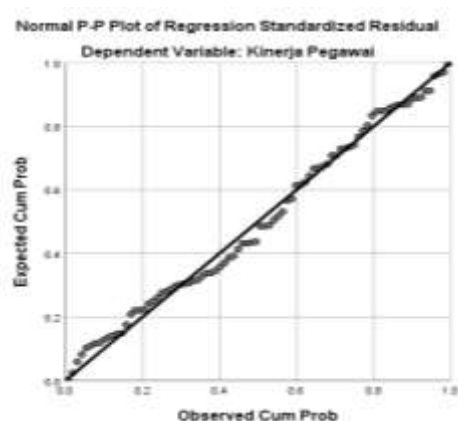
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. 1
Hasil Normalitas

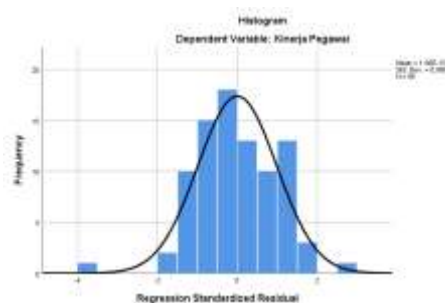
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,55494918
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,053
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025



Gambar 4. 1
Hasil Uji P-P Plot Multi Normalitas

Atas dasar Gambar 4.2 di atas diperoleh hasil bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal, yakni data menyebar disekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis diagonal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi terdistribusi normal.



Sumber: Data diolah SPSS v.26

Gambar 4. 2
Hasil Uji Pengujian Histogram

Berdasarkan Gambar 4.3 hasil pengujian grafik histogram menunjukkan bahwa data yang diteliti memberikan pola lonceng terbalik sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, dan memenuhi asumsi uji normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 2
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,105	1,852		4,376	,000		
	Disiplin Kerja	,070	,039	,129	1,811	,074	,617	1,619
	Kualitas Pelayanan	,737	,068	,775	10,895	,000	,617	1,619

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dan VIF, jika hanya menggunakan dua variabel independen pada penelitian, maka ketiga variabel hasilnya tidak akan senilai. Hasil pengujian menunjukkan untuk masing-masing variabel penelitian yaitu variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai nilai *tolerance* sebesar 0,617, $0,617 > 0,10$ dengan nilai VIF untuk variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan, sebesar 1,619, $1,619 > 0,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen pada penelitian ini dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 3
Hasil Uji Heteroskedasitas Uji Gleser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,740	1,116		2,455	,016
	Disiplin Kerja	-,012	,023	-,072	-,519	,605
	Kualitas Pelayanan	-,011	,041	-,038	-,274	,785

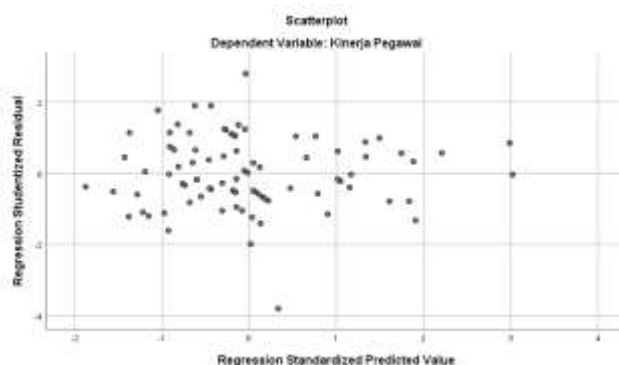
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.16 ternyata dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel disiplin kerja (X_1) yaitu $0,605 > 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, kualitas pelayanan (X_2) yaitu $0,785 > 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian juga dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED), dan nilai residualnya (SRESID) dengan ketentuan sebagai berikut.

Dalam jangka mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat digunakan metode grafik Scatter plot yang dihasilkan dari output program SPSS versi 26, Apabila pada Gambar 4.4 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar sejajar acak serta tersebar, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi adanya heteroskedastisitas pada model regresi, Ghazali (2019: 139).



Gambar 4. 3
Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heterokedasitas

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, ternyata dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar, baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik

heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. 4
Hasil Regresi Sederhana Variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,751	1,393		18,492	,000
	Disiplin Kerja	,332	,047	,608	7,021	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.17 hasil analisis regresi linier sederhana X_1 terhadap Y , dapat diterapkan dalam nilai persamaan regresinya yaitu $Y = 25,751 + 0,332 X_1$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 25,751 yang menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja dianggap tetap, dan bernilai positif, maka perubahan kinerja pegawai sebesar 25,751 sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang, yakni dengan bertambahnya sebesar 1% akan berdampak bertambahnya sebesar 25,751.

Tabel 4. 5
Hasil Regresi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,506	1,847		4,064	,000
	Kualitas Pelayanan	,812	,054	,855	15,087	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.18 bahwa ternyata hasil analisis regresi linier sederhana X_2 terhadap Y , dapat diterapkan dalam nilai persamaan regresinya yaitu $Y = 7,506 + 0,812 X_2$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 7,506 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dianggap tetap dan bernilai positif, maka perubahan kinerja pegawai sebesar 7,506 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang, yaitu ditunjukkan bahwa dengan bertambahnya sebesar 1% akan berdampak bertambahnya sebesar 7,506.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 6
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,105	1,852		4,376	,000
	Disiplin Kerja	,070	,039	,129	1,811	,074
	Kualitas Pelayanan	,737	,068	,775	10,895	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

- Koefisien Konstanta Sebesar 8,105,
Menyatakan bahwa jika variabel bebas dianggap konstanta karena memiliki nilai positif, maka berpengaruh yang baik untuk tingkat kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang,
- Variabel disiplin kerja (X_1) 0,070. Variabel disiplin kerja bernilai positif hal ini berarti terjadi hubungan positif antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang,
- Variabel kualitas pelayanan (X_2) Sebesar 0,651. Variabel kualitas pelayanan bernilai positif hal ini

berarti terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

d.

Analisis koefisien korelasi

Tabel 4. 7

Hasil Analisis Koefisien Korelasi Variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Correlations			
		Disiplin Kerja	Kinerja Pegawai
Disiplin Kerja	Pearson Correlation	1	,608**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	86	86
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	,608**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	86	86

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

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.21 bahwa ternyata hasil uji koefisien korelasi yang diperoleh yaitu nilai R sebesar 0,608. Sesuai dengan ketentuan interval koefisien, hasil 86responden penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi berada pada pada tingkat 0,600 – 0,799 maka tingkat keeratan korelasi antarvariabel diartikan **"kuat"**.

Tabel 4. 8

Hasil Analisis Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,855**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	86	86
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	86	86

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

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.22 bahwa ternyata hasil uji koefisien korelasi yang diperoleh yaitu nilai R sebesar 0,855. Sesuai dengan ketentuan interval koefisien, hasil 86responden penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi berada pada pada tingkat 0,800 – 1,000 maka tingkat keeratan korelasi antar variabel diartikan **"sangat kuat"**.

Tabel 4. 9

Hasil Analisis Koefisien Korelasi Variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,861 ^a	,741	,734	2,58555	1,786

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.23 bahwa ternyata hasil uji koefisien korelasi yang diperoleh yaitu nilai R sebesar 0,861. Sesuai dengan ketentuan interval koefisien, hasil 86 responden penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi berada pada pada tingkat 0,800 – 1,000 maka tingkat keeratan korelasi antar variabel diartikan **"sangat kuat"**.

Analisis koefisien determinasi (R square)

Tabel 4. 10

Hasil Pengujian koefisien Determinasi (R square) Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,608 ^a	,370	,362	4,00658	2,161
a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja					
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai					

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa Nilai *R Square* 0,370, maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 37%, sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain.

Tabel 4. 11
Hasil Pengujian koefisien Determinasi (*R square*) Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 ^a	,730	,727	2,62041	1,793
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai					

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa Nilai *R Square* 0,730, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 73%, sedangkan sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain.

Tabel 4. 12
Hasil Pengujian koefisien Determinasi (*R square*) Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,861 ^a	,741	,734	2,58555	1,786
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja					
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai					

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.26 dapat diketahui bahwa Nilai *R Square* 0,741, maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 74,1%, sedangkan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

a. Hasil Uji t (Parsial) Variabel Disiplin Kerja (X_1) terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 4. 13
Hasil Uji t (Parsial) Variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,751	1,393		18,492	,000
	Disiplin Kerja	,332	,047	,608	7,021	,000
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai						

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.27 di atas, dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%$ uji 2 sisi, dengan df (*degree of freedom*) $n-2$ atau $86 - 2 = 84$, maka diperoleh untuk t-tabel sebesar 1,988, berdasarkan hasil uji variabel X_1 terhadap Y diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($7,021 > 1,988$), dan nilai (sig) $0,000 < 0,05$.

b. Hasil Uji t (Parsial) Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)**Tabel 4. 14****Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,506	1,847		4,064	,000
	Kualitas Pelayanan	,812	,054	,855	15,087	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.28 di atas, dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%$ uji 2 sisi, dengan df (*degree of freedom*) $n-2$ atau $86-2=84$, maka diperoleh untuk t-tabel sebesar 1,988, berdasarkan hasil uji variabel X₂ terhadap Y diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($15,087 > 1,988$) dan nilai (sig) $0,000 < 0,05$.

Uji F (Simultan)**Tabel 4. 15****Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1584,954	2	792,477	118,544	,000 ^b
	Residual	554,860	83	6,685		
	Total	2139,814	85			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

Sumber: Data diolah SPSS v.26 2025

Berdasarkan Tabel 4.29 di atas diperoleh nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3.07 dengan nilai signifikasinya lebih kecil dari nilai probabilitas 0,000 dengan melihat tabel F yaitu derajat $df_1=k-1(3-1)$ dan $df_2= n - k (86 - 3)=83$ pada taraf signifikasi 0,05 didapat nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $118,544 > 3,11$, dan signifikan $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, yang artinya variabel disiplin kerja (X₁), kualitas pelayanan (X₂) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

Pembahasan Hasil Penelitian**1. Disiplin Kerja (X₁) terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sebagaimana ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 25.751 + 0.332 X_1$. Dan uji hipotesis secara parsial disiplin kerja (X₁) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($7.021 > 1.988$) besarnya pengaruh disiplin kerja (X₁) terhadap kinerja pegawai (Y) yaitu sebesar 37%, sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain, yang penulis tidak teliti.

2. Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sebagaimana tercermin dalam persamaan regresi $Y = 7.506 + 0.812 X_2$. Dan uji hipotesis secara parsial kualitas pelayanan (X₂) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($15.087 > 1.988$) besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X₂) terhadap kinerja pegawai (Y) yaitu sebesar 73%, sedangkan sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain, yang penulis tidak teliti.

3. Disiplin Kerja (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan persamaan regresi $Y = 8.105 + 0.070X_1 + 0.737X_2$. dan uji hipotesis bahwa secara simultan disiplin kerja (X₁), kualitas pelayanan (X₂) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pegawai(Y) diperoleh nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $118.544 > 3.11$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh simultan disiplin kerja(X₁), kualitas pelayanan (X₂), memiliki kontribusi terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 74,1%, sedangkan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh

faktor lain atau variabel lain, dengan persamaan regresi diatas mempunyai $Y = 8.105 + 0.070X_1 + 0.737X_2$. Menyatakan bahwa jika variabel bebas dianggap konstanta, karena memiliki nilai positif, maka berpengaruh yang baik untuk tingkat kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sebagaimana ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 25.751 + 0.332 X_1$. Koefisien korelasi sebesar 0.608 menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel, dengan koefisien determinasi sebesar 37%. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai *t hitung* (7.021) melebihi nilai *t tabel* (1.988), yang mengarah pada penolakan H_0 , dan penerimaan H_1 . Hal ini menegaskan bahwa pengaruh disiplin kerja yang signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sebagaimana tercermin dalam persamaan regresi $Y = 7.506 + 0.812 X_2$. Koefisien korelasi sebesar 0,855 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kinerja, dengan koefisien determinasi sebesar 73%. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai *t tabel* (15.087) melebihi nilai *t tabel* (1.988), sehingga menyebabkan penolakan H_0 , dan penerimaan H_2 . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kinerja pegawai.
3. Disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan persamaan regresi $Y = 8.105 + 0.070X_1 + 0.737X_2$. Nilai korelasi sebesar 0,861 artinya variabel bebas dengan variabel terikat memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan koefisien determinasi sebesar 74,1%; sedangkan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai *F hitung* > *F tabel* atau (118.544 > 3.11). Dengan demikian H_0 ditolak, dan H_3 diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2020). Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Barbieri, D., Micacchi, R., Vidè, R., & Valotti, G. (2021). *The performance of performance appraisal systems: A theoretical framework for public organizations*. Public Management Review, 23(5), 1–20.
- Fitriyani, Vini, and Fitri Sabina. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada Gerai Wingstop Kota Tangerang Selatan." Jurnal Intelek Insan Cendikia 2.2 (2025): 3993-4007.
- Fuad, R. M., Ismuni, M., & Haryadi, R. N. (2025). Penerapan Kedisiplinan dan Budaya Kerja Islam serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus CV Garmen Bogor. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(2), 949-960.
- Habibi, M., Nugroho, Y., & Pratama, F. (2023). *Systematic literature review: Metode penilaian kinerja*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi, 5(2), 45–56.
- Hadriansyah, H., & Sunarsi, D. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Hi-Tech Ink Indonesia. *Refresh: Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 95-101.
- Haryanto, A., & Nurul, F. A. (2024). Strategi Pelayanan Publik di Era Digital. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.S.P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmi, A. (2020). Perilaku Organisasi: Pendekatan Psikologi dalam Dunia Kerja. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ichsan, R. N., Surianta, E., & Nasution, L. (2020). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Ajudan Jenderal Daerah Militer (Ajendam)-I Bukitbarisan Medan. Jurnal Darma Agung, 28(2), 187-210.
- Indriani, Y., Joesyiana, K., & Lussianda, E. O. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Perkreditan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Kas Hangtuah. Jurnal Ekonomi Utama, 2(3), 287-297.
- JBReview. (2023). *Performance appraisal effectiveness: A systematic review of outcomes and contextual factors*. Journal of Business Review, 7(1), 12–25.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). Marketing Management (16th ed.). New Jersey: Pearson.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, S. (2022). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172-184.
- Patton, P. (dalam Frederia, 2020). Nilai 4P: *Passionate, Progressive, Proactive, Positive*.
- Putri, N. A., & Rahmawati, L. (2024). *Etika Kerja dan Disiplin Pegawai di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior* (Edisi 18). New York: Pearson.
- Rodriguez (2024). Definisi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli 2024. Reda Samudera.id.
- Santosa, H., & Pratiwi, N. (2024). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, S. (2019). *Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Simamora, H. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siregar, T. K. W., & Anismadiya, V., S.T., M.M. (n.d.). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas 2 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang Selatan.
- Smith, & Johnson (2024). Definisi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli 2024. RedaSamudera.id.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (2021). *Management* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarsi, D., & Syawaludin, S. (2025). KOMPENSASI DAN DISIPLIN SEBAGAI DETERMINAN SEMANGAT KERJA DAN KINERJA PEGAWAI SATPOL PP KEBAYORAN BARU. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 15(1), 112-125.
- Suryani, L. (2023). *Inovasi dan Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Suryawan, I. G. A. A., & Salsabilla, M. F. (2022). Disiplin Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 34-42.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suwarno, W. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Syahputra, H., Zahrina, & Kurnia, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Medan: Perdana Publishing.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisno, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wange, S. F., Tohopi, R., & Nani, Y. N. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Dikecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(1), 458-465.
- Warella, Y. (2021). *Penilaian kinerja sumber daya manusia*. Semarang: Universitas Sultan Agung Press.
- Wau, J. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- Widodo, S. (2023). *Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijaya, D. R. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Yuliana, S., & Arifin, M. (2024). *Etika dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulyanti, Siti, and Prasetyo Kurniawan. "Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Warunggunung Kabupaten Lebak." *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis* 1.3(2024):566-576.