



Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang

Sitta Chirana

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

Penulis Korespondensi: sittachirana@gmail.com

Received: 07/08/2026 | Accepted: 10/09/2026 | Publication: 05/10/2026

Abstract: *The Public Service Mall of Rembang Regency was established to provide faster, more accessible, and integrated services, yet its success largely depends on the quality of the human resources who interact directly with the public. This study aims to analyze the effects of employee competence, work discipline, and work motivation on public service quality at the Public Service Mall of Rembang Regency, both partially and simultaneously. The study employed a quantitative approach with a survey design. The sample consisted of 154 service users selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression with SPSS. The results indicate that employee competence has a positive and significant effect on public service quality, with a regression coefficient of 0.504 and a significance value of less than 0.001. Work discipline also has a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.193 and a significance value of 0.025. Work motivation has a positive regression coefficient of 0.128, but its effect is not statistically significant, with a significance value of 0.080. Simultaneously, the three independent variables have a significant effect on public service quality, as indicated by an F-value of 278.423 and a significance value of less than 0.001. The R Square value of 0.848 shows that employee competence, work discipline, and work motivation explain 84.8 percent of the variation in public service quality. Improving service quality should therefore prioritize employee competence development and stronger work discipline, accompanied by more structured management of employee motivation*

Keywords: *Employee Competence, Work Discipline, Work Motivation, Public Service Quality, Public Service Mall*



Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Chirana, S. (2026). Pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(4), 2633–2648. <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i4.13237>

PENDAHULUAN

Konstitusi mengamanatkan negara untuk memenuhi hak dasar warga melalui pelayanan publik yang layak. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sedangkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menempatkan pelayanan publik sebagai urusan wajib pemerintah daerah. Agenda Reformasi Birokrasi melalui Perpres Nomor 81 Tahun 2010 juga menjadikan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai sasaran transformasi birokrasi nasional.

Kementerian PANRB menggunakan Indeks Pelayanan Publik untuk menggambarkan kinerja unit layanan berdasarkan kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, konsultasi dan pengaduan, sistem informasi, serta inovasi. Realisasi indeks meningkat dari 3,38 pada 2018 menjadi 4,02 pada 2024. Kemajuan tersebut tetap perlu dijaga karena kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan pemerintah mempertahankan konsistensi standar dan menyesuakannya dengan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah menghadirkan Mal Pelayanan Publik melalui Perpres Nomor 89 Tahun 2021 untuk mengintegrasikan pelayanan pemerintah pusat, daerah, BUMN/BUMD, dan instansi mitra dalam satu lokasi. MPP mengurangi birokrasi, menekan waktu dan biaya, memperluas akses, serta meningkatkan kepastian dan transparansi layanan (Ariyanti et al., 2024; Saepudin & Jumanah, 2024; Sari & Rahayu, 2021; Suryanegara, 2019). Per September 2025, sebanyak 296 pemerintah daerah atau 58 persen telah menyelenggarakan MPP (Humas KemenpanRB, 2025).

Kabupaten Rembang menyelenggarakan MPP sejak Oktober 2022 dan menyediakan 96 layanan dari 20 instansi (Pemkab Rembang, 2022, 2024). Layanan meliputi administrasi kependudukan, kesehatan dan BPJS, perizinan usaha, serta pelayanan sosial dan administrasi lainnya. Meskipun demikian, evaluasi masih mencatat gangguan listrik, keterbatasan ruang tunggu, ketidakterpaduan sistem digital, dan perbedaan informasi atau prosedur antarinstansi (Buletin, 2025; DPMPTSP Rembang, 2025).

Secara teoretis, nilai pelayanan publik terletak pada kemampuan organisasi menciptakan solusi atas permasalahan masyarakat (Osborne, 2018). Pelayanan merupakan sistem yang terbentuk melalui interaksi antareleman (Putra et al., 2023). Karena itu, kualitas layanan MPP tidak hanya bergantung pada sistem dan fasilitas, tetapi juga pada sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan pengguna (Faeni, 2023). Kultur birokrasi yang hierarkis, orientasi prosedural, serta keterbatasan profesionalisme aparatur dapat mengurangi konsistensi dan responsivitas pelayanan (Turner et al., 2022).

Kompetensi aparatur menentukan kemampuan memberikan layanan yang akurat, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah (Cahaya et al., 2025; Dwiyanto, 2021). Data SKM DPMPTSP Kabupaten Rembang menunjukkan nilai kompetensi pelaksana turun dari 3,73 pada 2023 menjadi 3,65 pada 2025. Penurunan juga terlihat pada prosedur, waktu pelayanan, dan produk layanan (DPMPTSP Kabupaten Rembang, 2026; Fitrianto & Muhammad, 2023).

Disiplin kerja menentukan ketepatan waktu, konsistensi proses, dan akuntabilitas pelayanan (Dwiyanto, 2021; OECD, 2019). Ketidaktepatan waktu, ketidakhadiran pada loket, dan ketidakpatuhan terhadap prosedur menyebabkan pengalaman pengguna tidak seragam. Motivasi pegawai juga berkaitan dengan responsivitas, inisiatif, dan komitmen. Indikasinya terlihat dari penurunan unsur perilaku pelaksana dari 3,74 pada 2024 menjadi 3,50 pada 2025, penanganan pengaduan dari 3,90 menjadi 3,60, serta waktu pelayanan dari 3,62 menjadi 3,56 (DPMPTSP Kabupaten Rembang, 2026).

Penelitian ini menguji pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Rembang. Hasilnya diharapkan memberi gambaran empiris bagi pemerintah daerah dan pengelola MPP untuk

merumuskan perbaikan yang lebih tepat sasaran, terutama pada faktor sumber daya manusia yang langsung dirasakan masyarakat.

Rumusan Masalah

1. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang?
2. Apakah disiplin kerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang?
3. Apakah motivasi kerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang?
4. Apakah kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang?

LANDASAN TEORI

Kajian dan Deskripsi Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Kualitas mencerminkan kejelasan, ketepatan, kecepatan, kepastian, aksesibilitas, transparansi, responsivitas, serta akuntabilitas layanan (Hardiyansyah, 2018; Tjiptono, 2020; Dwiyanto, 2021). Model SERVQUAL menilai kualitas melalui lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 melengkapinya melalui unsur persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan kemampuan yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai standar dan mencapai kinerja optimal (Wibowo, 2016; Moeheriono, 2017). PermenPANRB Nomor 38 Tahun 2017 membagi kompetensi ASN menjadi kompetensi teknis, manajerial, dan sosial-kultural. Dalam penelitian ini, kompetensi diukur melalui kompetensi teknis, profesional, komunikasi, dan pemecahan masalah. Kompetensi dipengaruhi pendidikan dan pelatihan, pengalaman, dukungan organisasi, adaptasi digital, serta budaya kerja (Mangkunegara, 2017; Robbins & Judge, 2022; Dwiyanto, 2021).

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan pegawai menaati aturan, norma, prosedur, dan ketentuan organisasi secara konsisten (Hasibuan, 2019). Disiplin mencerminkan komitmen untuk bekerja tertib, tepat waktu, dan sesuai standar operasional (Sedarmayanti, 2018). Dimensinya meliputi disiplin waktu, perilaku, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap SOP (Hasibuan, 2019; Rivai, 2020). Kepemimpinan, kejelasan aturan dan sanksi, lingkungan kerja, motivasi, serta pengawasan memengaruhi tingkat disiplin pegawai.

Motivasi Pegawai

Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan (Robbins & Judge, 2022). Motivasi kerja menggerakkan pegawai untuk meningkatkan usaha dan prestasi (Mangkunegara, 2017; Hasibuan, 2019). Teori dua faktor Herzberg membedakan motivasi intrinsik dan ekstrinsik, sedangkan McClelland menekankan kebutuhan berprestasi, berpengaruh, dan berafiliasi. Penghargaan dapat berbentuk finansial maupun nonfinansial dan akan lebih bermakna apabila adil, terukur, serta terkait dengan pencapaian kerja (Murwijaya & Syamsunasir, 2025). Dalam penelitian ini, motivasi diukur melalui motivasi intrinsik, ekstrinsik, kebutuhan pencapaian, dan dorongan tanggung jawab.

Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MPP umumnya berada pada kategori baik, tetapi masih menghadapi persoalan ketepatan waktu, kompetensi dan kedisiplinan petugas, teknologi, koordinasi, serta sarana prasarana. Kajian kuantitatif mengenai pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan motivasi pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat masih terbatas. Sejumlah studi sebelumnya yang berkaitan dengan fokus penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian yang Relevan

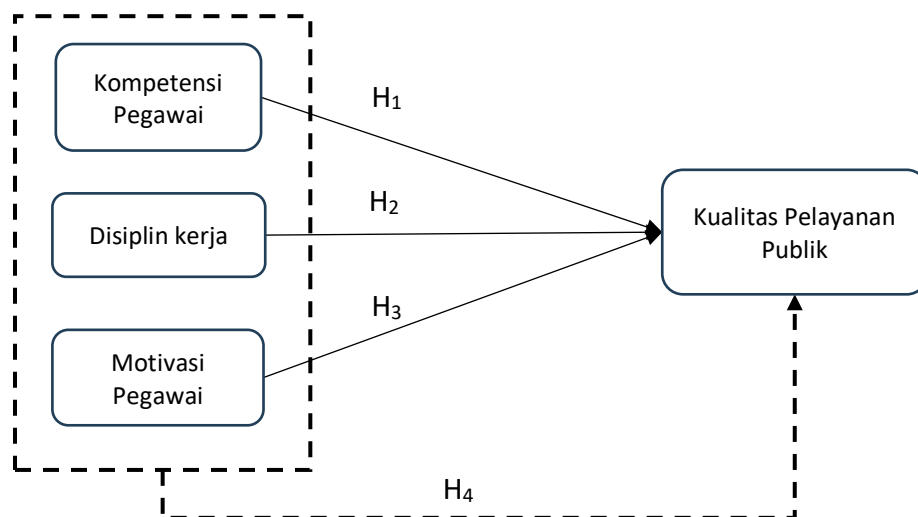
No.	Peneliti	Fokus Penelitian	Hasil Utama
1	Muliani & Tukiman (2024)	Evaluasi kualitas MPP Tulungagung dengan indikator SKM.	Layanan dinilai baik; waktu, teknologi, dan fasilitas masih memerlukan perbaikan.
2	Hidayatullah (2024)	Pelayanan prima di MPP Hulu Sungai Utara.	Pelayanan cukup baik; sosialisasi, fasilitas, jaringan, operasional loket, dan SDM masih terbatas.
3	Yanuartanti et al. (2019)	Evaluasi MPP Bojonegoro menggunakan model CIPP.	Kendala terdapat pada kompetensi, keramahan, antrean, waktu layanan, dan integrasi komunikasi.
4	Pajrani et al. (2025)	Kualitas MPP Kendari berdasarkan SERVQUAL.	Responsivitas dan empati baik, tetapi reliability, ketepatan waktu, penempatan pegawai, dan fasilitas masih lemah.
5	Afifah et al. (2024)	Inovasi pelayanan MPP Kota Magelang.	Inovasi diterima positif, tetapi sistem digital, jadwal, ruang, SDM, dan akses situs masih menjadi kendala.
6	Yusuf & Susanto (2024)	Motivasi dan pelatihan terhadap kinerja pegawai MPP Maros.	Motivasi dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi variabel terikatnya bukan kualitas pelayanan.



No.	Peneliti	Fokus Penelitian	Hasil Utama
7	Ariyanti et al. (2024)	Implementasi kebijakan MPP di Indonesia.	MPP menyederhanakan layanan, tetapi koordinasi, SDM, anggaran, komitmen, dan integrasi data masih menghambat.
8	Sekarsari (2023)	Optimalisasi dan evaluasi MPP Merdeka Kota Malang.	IKM 85,34; kendala pada sosialisasi, media sosial, aksesibilitas, dan efisiensi SOP.
9	Sya'rani et al. (2024)	Kepuasan masyarakat MPP Kabupaten Banjar berdasarkan SERVQUAL.	Seluruh dimensi dinilai positif; petugas dipersepsikan sigap, kompeten, kredibel, sopan, dan empatik.
10	Erdi & Rohilie (2023)	Good governance pada MPP Kota Singkawang.	Penyelenggaraan cukup baik, tetapi sosialisasi, informasi, kedisiplinan, dan waktu layanan perlu diperbaiki.
11	Sari & Rahayu (2021)	Faktor implementasi kebijakan MPP.	Koordinasi lemah, sarana terbatas, birokrasi terfragmentasi, SOP tidak seragam, dan SDM tidak terkelola terpusat.
12	Maesarini et al. (2021)	Indeks kepuasan masyarakat MPP Kota Bekasi.	Pelayanan baik; pegawai kompeten dan responsif, meski lokasi dan kenyamanan fasilitas perlu ditingkatkan.
13	Sentana et al. (2024)	Evaluasi waktu dan biaya pembangunan gedung MPP Kota Tegal.	Proyek terlambat, tetapi biaya sesuai anggaran; fokus penelitian pada pembangunan fisik.
14	Hasiholan et al. (2020)	Implementasi MPP Kota Bekasi.	Produktivitas, linearitas, efisiensi, anggaran, kompetensi, dan sarana masih perlu diperkuat.
15	Lestari et al. (2023)	Inovasi MPP Kota Tangerang Selatan.	Inovasi teknologi dan SDM mendukung layanan; kepuasan di atas 85 persen, ketepatan waktu terendah.
16	Afrendi et al. (2025)	Efektivitas layanan BPJS Kesehatan di MPP Sleman.	Layanan belum efektif karena petugas tidak konsisten hadir, jam terbatas, sosialisasi dan pemantauan rendah.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menempatkan kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan motivasi pegawai sebagai variabel independen yang diduga memengaruhi kualitas pelayanan publik, baik secara parsial maupun simultan.



Gambar 1 Skema Kerangka Berpikir

Keterangan:

—————> : Pengaruh Parsial
 - - - - -> : Pengaruh Simultan

Sumber: diolah peneliti, 2026

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian dalam kerangka pemikiran yang didukung penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. H1: Kompetensi pegawai diduga berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.
2. H2: Disiplin kerja diduga berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.
3. H3: Motivasi pegawai diduga berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.
4. H4: Kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan motivasi pegawai diduga berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian adalah kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan di MPP Kabupaten Rembang. Penelitian berlangsung selama lima bulan,



April sampai Agustus 2026, meliputi perizinan, penyusunan dan uji instrumen, pengumpulan data, analisis, serta penyusunan laporan.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji hipotesis pada sampel tertentu melalui instrumen dan analisis statistik (Dirwan, 2019). Model dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan estimasi Ordinary Least Squares. OLS mengestimasi koefisien dengan meminimalkan jumlah kuadrat residual, sehingga arah dan besarnya pengaruh setiap prediktor dapat dinilai setelah mengendalikan prediktor lain (James et al., 2021).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan di MPP Kabupaten Rembang. Informasi kunjungan harian sekitar 250 orang digunakan sebagai konteks volume layanan, bukan sebagai populasi tetap (CBFM, 2025). Responden dipilih melalui purposive sampling karena harus berusia minimal 17 tahun dan telah menerima salah satu layanan di MPP. Teknik tersebut memastikan responden mempunyai pengalaman langsung dalam menilai variabel penelitian (Dirwan, 2019; Sekaran & Bougie, 2016).

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert lima poin, dari Sangat Tidak Setuju (1) sampai Sangat Setuju (5). Instrumen menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan motivasi pegawai.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan dari teori dan hasil penelitian terdahulu, yang disesuaikan dengan konteks penelitian. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 2

Variabel	Dimensi	Jumlah Butir
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Reliability; responsiveness; assurance; empathy; tangibles	20
Kompetensi Pegawai (X1)	Teknis; profesional; komunikasi; pemecahan masalah	20
Disiplin Kerja (X2)	Ketepatan waktu; kepatuhan SOP; tanggung jawab; ketertiban	20
Motivasi Pegawai (X3)	Intrinsik; ekstrinsik; pencapaian; tanggung jawab	20

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Dan Obyek Penelitian

MPP Kabupaten Rembang merupakan pusat pelayanan terpadu yang dikelola DPMPSTSP Kabupaten Rembang dan melibatkan instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, serta lembaga pelayanan lainnya. Penelitian menilai kualitas layanan

berdasarkan persepsi masyarakat dan menguji pengaruh kemampuan, kepatuhan, serta dorongan kerja aparatur yang memberikan pelayanan.

Hasil Uji Instrumen

Uji coba melibatkan 20 responden. Seluruh 20 butir pada masing-masing variabel dinyatakan valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel 0,4438 atau nilai signifikansi kurang dari 0,05. Seluruh instrumen juga reliabel karena Cronbach's Alpha melebihi 0,70.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Instrumen

Variabel	Butir Valid	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Publik	20	0,975	Valid dan reliabel
Kompetensi Pegawai	20	0,977	Valid dan reliabel
Disiplin Kerja	20	0,982	Valid dan reliabel
Motivasi Pegawai	20	0,984	Valid dan reliabel

Statistik Deskriptif

Sebanyak 154 responden dianalisis tanpa data yang hilang. Rata-rata seluruh variabel berada di atas 84 pada rentang skor maksimum 100. Kualitas pelayanan publik memperoleh mean tertinggi 85,94, sedangkan kompetensi pegawai memperoleh mean 84,59, disiplin kerja 84,98, dan motivasi pegawai 84,84.

Tabel 4. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Pelayanan	154	60	100	85,94	9,028
Kompetensi Pegawai	154	49	100	84,59	10,386
Disiplin Kerja	154	45	100	84,98	10,246
Motivasi Pegawai	154	52	100	84,84	10,482

Uji Asumsi Dasar dan Asumsi Klasik

Residual berdistribusi normal karena nilai Kolmogorov-Smirnov 0,200 lebih besar dari 0,05. Hubungan masing-masing variabel independen dengan kualitas pelayanan bersifat linear. Varians data homogen. Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas. Nilai signifikansi uji heteroskedastisitas seluruh variabel lebih besar dari 0,05 sehingga model memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Tabel 5. Ringkasan Uji Asumsi

Pengujian	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Asymp. Sig.	0,200	Normal
Linearitas X1-Y	Deviation from Linearity	0,192	Linear



Pengujian	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Linearitas X2-Y	Deviation from Linearity	0,152	Linear
Linearitas X3-Y	Deviation from Linearity	0,099	Linear
Homogenitas	Sig. seluruh variabel	0,451-0,972	Homogen
Multikolinearitas	Tolerance; VIF	0,110-0,157; 6,359-9,130	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas	Sig. X1; X2; X3	0,538; 0,132; 0,108	Tidak terjadi

Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 16,115 + 0,504X_1 + 0,193X_2 + 0,128X_3$. Kompetensi pegawai mempunyai pengaruh relatif paling dominan. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan. Motivasi pegawai berarah positif, tetapi kontribusi uniknya belum signifikan pada taraf 5 persen.

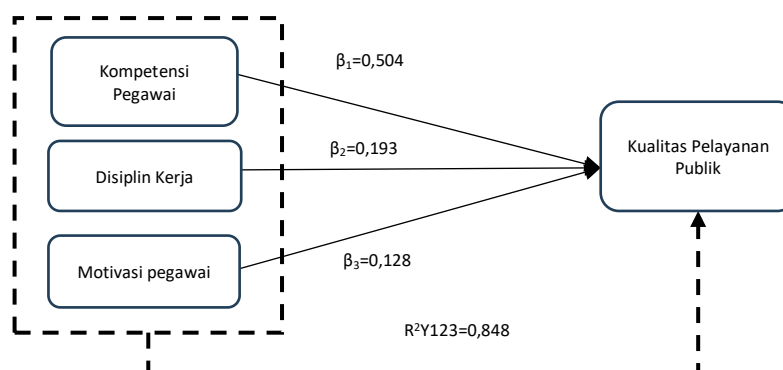
Tabel 6. Hasil Estimasi Regresi

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	16,115	2,449	-	6,580	<0,001
Kompetensi	0,504	0,070	0,579	7,210	<0,001
Disiplin Kerja	0,193	0,085	0,219	2,270	0,025
Motivasi	0,128	0,073	0,149	1,762	0,080

Uji simultan menghasilkan $F = 278,423$ dengan $p < 0,001$. Nilai $R = 0,921$ menunjukkan hubungan yang sangat kuat. R Square sebesar 0,848 berarti ketiga variabel menjelaskan 84,8 persen variasi kualitas pelayanan, sedangkan 15,2 persen dijelaskan faktor lain. Adjusted R Square sebesar 0,845 menegaskan kemampuan penjelasan model tetap tinggi setelah memperhitungkan jumlah prediktor dan sampel.

Tabel 7. Rekapitulasi Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Nilai Uji	Keputusan	Kesimpulan
H1	Kompetensi -> kualitas pelayanan	$t=7,210$; $p<0,001$	Diterima	Positif dan signifikan
H2	Disiplin -> kualitas pelayanan	$t=2,270$; $p=0,025$	Diterima	Positif dan signifikan
H3	Motivasi -> kualitas pelayanan	$t=1,762$; $p=0,080$	Tidak diterima	Positif, tidak signifikan
H4	X_1, X_2, X_3 -> kualitas pelayanan	$F=278,423$; $p<0,001$	Diterima	Berpengaruh simultan



Gambar 2. Model Hasil Penelitian

Sumber: diolah peneliti, 2026

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan dengan $B = 0,504$, $\beta = 0,579$, $t = 7,210$, dan $p < 0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa penguasaan prosedur, kemampuan mengoperasikan sistem, komunikasi, ketelitian, dan pemecahan masalah meningkatkan kualitas layanan. Keragaman 96 layanan dari 20 instansi menuntut pegawai memahami persyaratan serta mampu menjelaskannya secara sederhana. Temuan ini sesuai dengan teori kompetensi sebagai perpaduan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku untuk mencapai kinerja sesuai standar (Wibowo, 2016; Moeheriono, 2017). Hasilnya sejalan dengan Pajrani et al. (2025), Sya'rani et al. (2024), Lestari et al. (2023), dan Maesarini et al. (2021), yang menempatkan kemampuan dan kredibilitas petugas sebagai unsur penting reliability, responsiveness, dan assurance.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan $B = 0,193$, $\beta = 0,219$, $t = 2,270$, dan $p = 0,025$. Masyarakat menilai pelayanan lebih baik ketika petugas hadir sesuai jadwal, memulai layanan tepat waktu, mengikuti SOP, dan menyelesaikan pekerjaan dengan tertib. Pada MPP yang melibatkan banyak instansi, disiplin menyatukan pelaksanaan layanan dalam standar operasional yang sama. Temuan ini mendukung Hasibuan (2019) dan Sedarmayanti (2018), serta sejalan dengan Erdi dan Rohilie (2023), Afifah et al. (2024), dan Afrendi et al. (2025), yang menemukan bahwa ketidakhadiran petugas dan inkonsistensi jam operasional mengurangi efektivitas pelayanan.

Pengaruh Motivasi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Motivasi pegawai mempunyai arah positif, tetapi tidak signifikan dengan $B = 0,128$, $\beta = 0,149$, $t = 1,762$, dan $p = 0,080$. Berdasarkan konfirmasi kepada DPMPSTSP Kabupaten Rembang, belum terdapat insentif material khusus bagi petugas MPP; penghargaan masih berupa piagam sekitar satu kali setahun. Bentuk, waktu, dan keterkaitan penghargaan dengan pencapaian menentukan kekuatannya dalam membentuk perilaku (Hasibuan, 2019; Robbins & Judge, 2022; Murwijaya & Syamsunasir, 2025). Hasil ini juga dipengaruhi sumber data: masyarakat mudah menilai kemampuan dan kedisiplinan yang tampak, tetapi tidak mengetahui kondisi psikologis, dukungan pimpinan, penghargaan, atau peluang karier. Motivasi mungkin bekerja melalui kompetensi dan disiplin, sehingga kontribusi langsungnya

mengecil setelah kedua variabel dikendalikan. Temuan ini berbeda dari Yusuf dan Susanto (2024) yang meneliti kinerja pegawai, bukan kualitas pelayanan dari perspektif masyarakat.

Pengaruh Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kompetensi, disiplin kerja, dan motivasi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan dengan $F = 278,423$ dan $p < 0,001$. R Square 0,848 menunjukkan kemampuan penjelasan model yang tinggi. Kompetensi mendukung keandalan, daya tanggap, dan jaminan; disiplin mendukung konsistensi dan kepastian; motivasi menjaga kemauan dan ketekunan pelayanan (Tjiptono, 2020; Dwiyanto, 2021). Temuan ini memperkuat Turner et al. (2022) bahwa inovasi kelembagaan perlu diikuti penguatan kapasitas dan perilaku aparatur. Hasilnya juga sejalan dengan Ariyanti et al. (2024), Lestari et al. (2023), dan Sari dan Rahayu (2021), yang menunjukkan pentingnya kombinasi SDM, koordinasi, sistem, teknologi, dan kelembagaan. Sisa variasi 15,2 persen dapat berkaitan dengan sarana prasarana, integrasi sistem digital, koordinasi, kepemimpinan, serta mekanisme pengaduan.

KESIMPULAN

1. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Koefisien regresi 0,504, beta 0,579, t 7,210, dan $p < 0,001$ menunjukkan kompetensi sebagai prediktor relatif paling dominan.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Koefisien regresi 0,193, beta 0,219, t 2,270, dan p 0,025 menunjukkan bahwa ketepatan waktu, kepatuhan SOP, tanggung jawab, dan ketertiban mendukung konsistensi pelayanan.
3. Motivasi pegawai mempunyai arah pengaruh positif, tetapi tidak signifikan. Koefisien regresi 0,128, beta 0,149, t 1,762, dan p 0,080 menunjukkan bahwa kontribusi unik motivasi belum cukup kuat setelah kompetensi dan disiplin dikendalikan. Temuan ini tidak berarti motivasi tidak penting.
4. Kompetensi, disiplin kerja, dan motivasi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai F 278,423 dengan $p < 0,001$ dan R Square 0,848 menunjukkan ketiganya menjelaskan 84,8 persen variasi kualitas pelayanan publik.

Implikasi

Temuan memperkuat pandangan manajemen sumber daya manusia bahwa kompetensi dan disiplin merupakan fondasi kualitas hasil kerja pada pelayanan yang melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat. Kompetensi memungkinkan pegawai memahami dan menyelesaikan kebutuhan layanan, sedangkan disiplin memastikan kemampuan tersebut tersedia dan diterapkan secara konsisten. Motivasi yang positif tetapi tidak signifikan menunjukkan bahwa dorongan kerja belum tentu langsung teramati oleh masyarakat dan dapat bekerja melalui kompetensi, disiplin, komitmen, atau perilaku kerja.

Penelitian ini juga berimplikasi secara praktis, antara lain:

1. Pengembangan kompetensi perlu diprioritaskan melalui pemetaan kebutuhan tiap gerai dan pelatihan prosedur, komunikasi publik, sistem digital, penanganan pengaduan, serta pemecahan masalah.

2. Disiplin perlu diperkuat melalui pemantauan kehadiran, kepastian jadwal, petugas pengganti, kepatuhan SOP, dan evaluasi ketepatan penyelesaian layanan.
3. Motivasi tetap perlu dikelola melalui penghargaan yang lebih terstruktur, berkala, transparan, dan terkait indikator pelayanan. Penghargaan dapat berupa pengakuan, pelatihan, umpan balik, atau pengembangan karier; insentif material dapat dipertimbangkan sesuai regulasi dan kemampuan anggaran.
4. Pengelola MPP dan instansi asal pegawai perlu menyelaraskan penempatan, jadwal, evaluasi kinerja, pembinaan, dan penghargaan agar standar pelayanan konsisten pada seluruh gerai.
5. Data SKM dan pengaduan perlu diterjemahkan menjadi program perbaikan dengan target, penanggung jawab, dan waktu pelaksanaan yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A., Orbawati, E. B., Mahendrati, M., & Nugraha, J. T. (2024). Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 115–122. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2222>
- Afrendi, B., Wardani, F. A., & Ferianto, A. (2025). Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Jurnal Masyarakat Desa*, 5(1). <https://jurnal.apmd.ac.id/index.php/JMD/article/view/588%0Ahttps://jurnal.apmd.ac.id/index.php/JMD/article/download/588/313>
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964–973. <https://doi.org/10.37034/infv6i4.1048>
- Buletin. (2025). Tiga Tahun Berjalan, Mal Pelayanan Publik Rembang Dinilai Baik, Namun Masih Terkendala Listrik Dan Sarana Pendukung. <https://buletin.co.id/tiga-tahun-berjalan-mal-pelayanan-publik-rembang-dinilai-baik-namun-masih-terkendala-listrik-dan-sarana-pendukung/>
- Cahaya, Y. F., Rahardi, P. D., Pujiati, H., Erasashanti, A. P., & Bilqis, D. F. (2025). The Influence of Competence, Training and Motivation on the Performance of Employees of the National Coaching & Instructor Professional Certification Agency. *InternThe Influence of Competence, Training and Motivation on the Performance of Employees of the National Coaching & Instructor Professional Certification Agency* *ational Journal of Financial, Accounting, and Management*, 7(1), 141–155.
- CBFM. (2025). Kunjungan Mal Rembang 250 orang per hari. CB FM Radio. <https://cbfmradio.com/kunjungan-mal-rembang-250-orang-per-hari/>
- Dirwan, A. (2019). Statistika: Aplikasi Praktis untuk Penelitian. In Rajawali Pers. Depok: Rajawali Pers.
- Dirwan, A. (2021). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Pena Persada.
- DPMPTSP Kabupaten Rembang. (2026). LAPORAN SKM. DPMPTSP Kabupaten Rembang. <https://dpmptsp.rembangkab.go.id/laporan-skm/>
- DPMPTSP Rembang. (2025). Monitoring dan Evaluasi MPP Kabupaten Rembang Tahun 2025: Dorong Pelayanan Publik yang Lebih Prima. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang.

- <https://dpmptsp.rembangkab.go.id/monitoring-dan-evaluasi-mpp-kabupaten-rembang-tahun-2025-dorong-pelayanan-publik-yang-lebih-prima/>
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Ugm Press.
- Erdi, & Rohilie, H. F. (2023). Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang. 9(1), 36–52.
- Faeni. (2023). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. Journal of Infrastructure, Policy and Development, 8(2), 2271.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. Behavior Research Methods, 41(4), 1149–1160. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- Field, A. (2024). Discovering statistics using IBM SPSS statistics. Sage publications limited.
- Fitrianto, M. R., & Muhammad, J. A. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik (Studi Komparasi Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Dan Kabupaten Pati). Ilmu Administrasi Negara, 7(April), 64–81. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2020). Basic Econometrics (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis. Cengage Learning.
- Hair, J., Page, M., Brunsveld, N., Merkle, A., & Cleton, N. (2023). Essentials of Business Research Methods. Routledge.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia, 12(2), 405–422. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 3(3), 1219–1229. <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/2407>
- Humas KemenpanRB. (2025). Peresmian Mal Pelayanan Publik Triwulan III 2025. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/peresmian-mal-pelayanan-publik-triwulan-iii-2025>
- James, G., Witten, D., Hastie, T., & Tibshirani, R. (2021). An Introduction to Statistical Learning with Applications in R. Springer Texts in Statistics (STS).
- Lakens, D. (2022). Sample size justification. Collabra: Psychology, 8(1), 33267.

- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 44–56.
- Maesarini, I. W., Setiawan, D. R., & ... (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. ... *Administrasi: Jurnal Ilmiah ...*, 8(2), 165–171. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1918>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. (2017). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muliani, B., & Tukiman, T. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–17. <https://doi.org/10.52423/neores.v6i1.281>
- Murwijaya, I., & Syamsunasir, S. (2025). The Influence of Compensation, Work Environment, Job Satisfaction, and Emotional Intelligence on Employee Performance : A Literature Review. *Dinasti International Journal of Management Science*, 6(3), 601–611. <https://doi.org/10.38035/dijms.v6i3.4320>
- OECD. (2019). *Recommendation of the Council on Public Service Leadership and Capability*. Organisation for Economic Co-Operation and Development.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? In *Public management review* (Vol. 20, Issue 2, pp. 225–231). Taylor & Francis.
- Pajrani, F. A., Taufik, & Makmur, M. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *Trajectories of Public Administration*, 2(1), 68–80. <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>
- Pemkab Rembang. (2022). *Mal Pelayanan Publik Sudah Dibuka, Ini Ratusan Layanannya*. Pemerintah Kabupaten Rembang. <https://rembangkab.go.id/berita/mal-pelayanan-publik-sudah-dibuka-ini-ratusan-layanannya/>
- Pemkab Rembang. (2024). *Genap Dua Tahun, Mal Pelayanan Publik Rembang Layani 168.362 orang*. Pemerintah Kabupaten Rembang. https://rembangkab.go.id/berita/genap-dua-tahun-mal-pelayanan-publik-rembang-layani-168-362-orang/?utm_source=chatgpt.com
- Putra, I. N., Sudiarmo, A., Khaerudin, K., & Susilo, A. K. (2023). Combine of Blue Ocean Strategy-System Dynamics for National Maritime Strategy in Indo-Pacific Region. *International Journal of Intelligent Systems and Applications in Engineering*, 11(2), 595–617.
- Rivai, A. (2020). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213–223.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior*. In Pearson Education. Harlow: Pearson Education.
- Saepudin, F., & Jumanah. (2024). Inovasi Mal Pelayanan Publik di Indonesia Firman. 126–130.

- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 218–229. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>
- Seabrook, J. A. (2025). Powering nutrition research: practical strategies for sample size in multiple regression. *Nutrients*, 17(16), 2668.
- Sedarmayanti, H. (2018). Manajemen sumber daya manusia; reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung : Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Sekarsari, R. W. (2023). Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang. *Public Corner*, 18(1), 137–156. <https://doi.org/10.24929/fisip.v18i1.2630>
- Sentana, H. S., Suksmono, A. K., & Sari, C. A. N. (2024). Evaluasi Waktu Dan Biaya Menggunakan Earned Value Method (EVM) Pada Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tegal. *Pasak: Jurnal Teknik Sipil Dan Bangunan*, 2(1), 13–19. <https://doi.org/10.32699/pasak.v2i1.7886>
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif. Bandung : Alfabeta.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2(2), 189–205. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>
- Sya'rani, R., Akhmad, B., Khalisah, N., & Setiawan, I. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar. *NNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 3529–3537. <https://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/23274>
- Tjiptono, F. (2020). Service management mewujudkan layanan prima.
- Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351. <https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wooldridge, J. M. (2020). Introductory Econometrics: A Modern Approach (7th ed.). Cengage Learning.
- Yanuartanti, S., Saleh, C., & Amin, F. (2019). Evaluasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Publik Prima. 5(6), 420–426.
- Yusuf, M. F. R., & Susanto, A. H. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(3), 222–240. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i3.3099>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN