
PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN AFA-AFA KECAMATAN TIDORE UTARA KOTA TIDORE KEPULAUAN

Oleh

Masni kartono¹, Abdul Kadir Ali², Yusuf Kamis³

^{1,2,3}Universitas Nuku Tidore

Email: 1Masnikartono@gmail.com

Article History:

Received: 20-03-2023

Revised: 27-03-2023

Accepted: 23-03-2023

Keywords:

Disiplin Kerja,

Kualitas Kerja,

Kualitas Pelayanan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Afa-afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan. Teknik sampling yang digunakan adalah proporsional random sampling dengan sampel sebanyak 105 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dengan Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Uji hipotesis untuk disiplin kerja diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel atau $(2,013 > 1,659)$, hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima,. Selanjutnya Uji hipotesis untuk kualitas kerja diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel atau $(4,443 > 1,659)$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara antara kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sedangkan untuk Uji simultan (Uji f) nilai F hitung $> F$ tabel atau $(14,261 > 3,08)$ hal ini juga diperkuat dengan p value $< Sig.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$, halini menunjukan bahwa disiplin kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_3 diterima

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah adalah salah satu organisasi, yang didalamnya terdapat orang-orang yang dipilih secara khusus, untuk menjalankan tugas sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam sebuah instansi dibutuhkan para pegawai untuk mewujudkan tujuan pelayanan. Dimana pegawai merupakan pelaksana abdi masyarakat dan abdi negara yang lebih mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan pribadinya. uraian ini juga berlaku bagi lembaga pemerintahan pada level yang lebih rendah (kelurahan).

Tugas utama pemerintah kelurahan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan akan berdampak

positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri. Namun dalam praktiknya, masih banyak pegawai pemerintah yang tidak menyadari pentingnya kualitas pelayanan publik. Masalah inilah yang menyebabkan kepercayaan publik terhadap pemerintah masih rendah

Agar suatu kualitas pelayanan dapat berjalan secara efisien, kinerja suatu perangkat pemerintah sangat mempengaruhi cara kerja suatu organisasi diimplementasikan. Dalam suatu organisasi, karyawan merupakan motor penggerak dan komponen terpenting dalam menggerakkan dan mencapai tujuan organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti disiplin kerja dan kualitas kerja dan kualitas pelayanan.

Yang pertama perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan publik menjadi efektif adalah disiplin. Menurut Sastrohadiwiryono dalam Saleh, (2018:32) disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis, serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya

Disiplin pegawai adalah gambaran kegiatan yang meningkatkan dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku pegawai sehingga mereka secara sukarela berusaha untuk bekerja sama secara lebih efektif dengan pegawai lain dan meningkatkan prestasi kerja mereka.

Selanjutnya kualitas kerja menurut Mangkunegara dalam Nasution (2020: 89), didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik seorang karyawan melakukan apa yang seharusnya dia lakukan. Menurut definisi di atas, ada dua hal yang dinilai dalam menilai kinerja pegawai, yaitu perilaku dan kualitas kerja pegawai. Implikasi dari penilaian perilaku adalah loyalitas, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan *employee engagement*. Kualitas kerja adalah standar fisik yang diukur dengan pekerjaan yang diselesaikan atau dilakukan oleh seorang pegawai dalam wilayah tanggung jawabnya.

Kualitas Pelayanan yang baik dapat tercapai apabila kinerja yang diberikan oleh pegawai tercapai. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai tersebut serta dipengaruhi oleh bagus atau tidaknya sistem pendisiplinan yang dijalankan oleh sebuah organisasi, Apabila disiplin kerja terlaksana dengan baik maka akan berpengaruh dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai kepada masyarakat. dengan penerapan hal tersebut maka tingkat pelayanan kepada masyarakat akan semakin membaik, sehingga tidak ada keluhan-keluhan dari masyarakat atas ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan.

Bedasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti Permasalahan yang timbul terkait kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Afa -afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan yaitu kedisiplinan aparatur masih belum optimal, maupun ketaatan terhadap peraturan waktu kerja yang masih kurang, dan juga ketaatan terhadap berbagai macam ketentuan-ketentuan dan

norma aturan yang berlaku, sehingga memperhambat kelancaran pelayanan

administrasi serta kurang tegasnya atasan dalam pemberian sanksi pelanggaran disiplin, di mana selama ini pegawai yang tidak disiplin diberi teguran lisan saja sehingga tidak membuat efek jera bagi para pegawai.

Dari Latar Belakang Di Atas Penulis Tertarik Untuk Mengangkat Judul Proposal

“Pengaruh Disiplin Kerja dan kualitas kerja Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Afa- Afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan “

LANDASAN TEORI

A. Disiplin kerja

Dalam bukunya Sastrohadiwiryo dan Asrie (2021:333) disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat pada peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta mampu menjalankannya serta tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya Menurut Gorda dalam Parwita (2015:105) disiplin adalah perilaku seorang pegawai yang diwujudkan dalam kesediaan seorang karyawan dengan penuh keikhlasan serta ketulus iklaskan dan paksaan untuk mematuhi dan melaksanakan tanggung jawab memberi bantuan secara maksimal untuk mencapai tujuan. Sedangkan Menurut Alfred R. Lateiner dalam Hutapea (2018: 11), umumnya disiplin kerja pegawai dapat diukur dari :

1. Para pegawai datang ke kantor dengan tertib, tepat waktu dan teratur.
2. Berpakaian rapi di tempat kerja.
3. Menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati.
4. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi.
5. Memiliki tanggung jawab.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka disiplin kerja merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan bagi karyawan yang diwujudkan dalam kesediaan seorang karyawan dengan penuh keikhlasan,serta bertanggung jawab terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan atas adanya kesadaran bukan karena unsur paksaan.

B. Kualitas Kerja

Wijaya dalam Sulistiyowati (2018:14) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktua; pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Selanjutnya menurut Marcana dalam ceswirdani ,dkk (2017:3) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

Sedangkan Kualitas kerja pegawai menurut Hasibuan dalam Ceswirdani Dkk (2017:3) adalah sebagai berikut:

1. Potensi diri.
2. Hasil kerja optimal
3. Proses kerja
4. Antusiasme

Dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja merupakan pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah atas penyelenggara pelayanan dan apabila pelayanan yang diharapkan sesuai

dengan pelayanan yang diterima maka, kualitas kerja yang dipersepsikan baik dan memuaskan. demikian pula sebaliknya apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan publik dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

C. Kualitas pelayanan

Menurut Hardiyansyah dalam Suparman(2020:3) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut

selanjutnya Menurut Kasmir dalam Faisal (2010:27), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Afa-Afa Kecamatan Tidore Utara kota Tidore Kepulauan. dan waktu penelitian pada bulan November 2022-Januari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Kelurahan Afa-afa yaitu Pegawai egeri Sipil dan pegawai Honorer berjumlah sebanyak 12 orang pegawai dan masyarakat kelurahan Afa-afa sebanyak 1314 dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*. Jenis teknik yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Dikarenakan populasinya lebih dari 100 orang maka digunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga menghasilkan jumlah sampel sebanyak 93 ditambahkan pegawai kelurahan sebanyak 12 orang, Maka sampel penelitian sebanyak 105 responden pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data Primer dan Data Sekunder, Sedangkan Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini yaitu Observasi, Dokumentasi, Angket (kuesioner)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen

Tabel 1. Uji validitas variabel disiplin kerja

Variabel	item	pearson correlation (r hitung)	r tabel 0,05	Keterangan
Disiplin kerja (X1)	1	0,302	0,191	Valid
	2	0,415	0,191	Valid
	3	0,265	0,191	Valid
	4	0,429	0,191	Valid
	5	0,298	0,191	Valid
	6	0,319	0,191	Valid
	7	0,446	0,191	Valid
	8	0,313	0,191	Valid
	9	0,310	0,191	Valid

	10	0,336	0,191	Valid
	11	0,212	0,191	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan hasil penghitungan menggunakan SPSS pada variabel disiplin kerja pada **Tabel 13** di atas masing-masing item pernyataan dinyatakan Valid karena, r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,191 maka setiap item pernyataan di nyatakan valid.

Tabel 2. Uji validitas variabel kualitas kerja

Variabel	item	pearson correlation (r hitung)	r tabel 0,05	Keterangan
Kualitas kerja (X2)	1	0,554	0,191	Valid
	2	0,674	0,191	Valid
	3	0,601	0,191	Valid
	4	0,590	0,191	Valid
	5	0,642	0,191	Valid
	6	0,331	0,191	Valid
	7	0,320	0,191	Valid

Sumber data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan hasil penghitungan pada variabel kualitas kerja pada **Tabel 14** di atas masing-masing item pernyataan dinyatakan valid r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,191 maka setiap item pernyataan di atas di nyatakan valid.

Tabel 3. Uji validitas variabel kualitas pelayanan

Variabel	item	pearson correlati on (r hitung)	r tabel 0,05	Keterangan
Kualitas pelayanan (Y)	1	0,212	0,191	Valid
	2	0,243	0,191	Valid
	3	0,400	0,191	Valid
	4	0,447	0,191	Valid
	5	0,209	0,191	Valid
	6	0,287	0,191	Valid
	7	0,329	0,191	Valid
	8	0,299	0,191	Valid
	9	0,404	0,191	Valid

Sumber data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan hasil penghitungan menggunakan pada variabel disiplin kerja pada **Tabel 15** di atas masing-masing item pernyataan dinyatakan Valid r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,191 maka setiap item pernyataan di nyatakan valid.

B. Koefisien kolerasi

Koefisien korelasi ini merupakan statistik, yang menghitung terhadap pasangan bilangan - bilangan antara X dan Y yang menggambarkan hubungan antara anggota pasangan - pasangan. Korelasi r yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Uji koefisien kolerasi variabel Disiplin kerja

Correlations			
		Disiplin Kerja	Kualitas Pelayanan
Disiplin Kerja	Pearson Correlation	1	.243*
	Sig. (2-tailed)		.012
	Sum of Squares and Cross-products	1762.514	388.971
	Covariance	16.947	3.740
	N	105	105
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.243*	1
	Sig. (2-tailed)	.012	
	Sum of Squares and Cross-products	388.971	1449.390
	Covariance	3.740	13.936
	N	105	105

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengukuran koefisien kolerasi antara variabel Disiplin kerja (X1), dan kualitas pelayanan diperoleh untuk diplin kerja sebesar 0,243 mempunyai tingkat hubungan yang lemah karena nilai r/koefisien kolerasi variabel Pada Interval 0,20-0,399 yaitu tingkat hubungan yang lemah.

Tabel 5. Uji koefisien kolerasi variabel kualitas kerja

Correlations			
		Kualitas kerja	Kualitas pelayanan
Kualitas kerja	Pearson Correlation	1	.431**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	105	105
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.431**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	105	105

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

Berdasarkan hasil pengukuran koefisien kolerasi antara variabel Kualitas kerja (X2), dan kualitas pelayanan diperoleh untuk diplin kerja sebesar 0,431 mempunyai tingkat hubungan yang sedang karena nilai r/koefisien kolerasi variabel Pada Interval 0,40-0,699 yaitu tingkat hubungan sedang.

C. Koefisien Determinasi

Uji R² atau koefisien determinasi yaitu untuk melihat pengaruh variabel X1, X2 terhadap Y yaitu sebagai berikut .

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 ^a	.208	.193	3.354

a. Predictors: (Constant), Kualitas kerja, Disiplin kerja

Berdasarkan pengukuran koefisien kolerasi antara variabel Disiplin kerja (X1), Kualitas Kerja(X2), dengan kualitas pelayanan(Y), dapat diperoleh nilai sebesar 0,208 atau 20,8% dengan demikian pengaruh antara variabel X1, X2 terhadap Y sebesar 20,8% maka demikian epsilon atau variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel Y sebesar 79,2%.

D. Regresi berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.832	3.923		4.290	.000
	Disiplin kerja	.165	.082	.180	2.013	.047
	Kualitas kerja	.438	.099	.397	4.443	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Dari hasil pengujian di atas maka dapat di buat persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 16.832 + 0,165 + 0,438 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas maka dapat di jabarkan bahwa koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,165 dengan tingkat signifikan sebesar $0,047 < 0,05$ maka dapat di artikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan , dan koefisien regresi variabel kualitas kerja sebesar 0.438 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat di artikan bahwa kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

E. Uji hipotesis

1. Uji parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.832	3.923		4.290	.000
	Disiplin kerja	.165	.082	.180	2.013	.047
	Kualitas kerja	.438	.099	.397	4.443	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis (uji t) untuk Variabel disiplin kerja(X1) terhadap kualitas pelayanan(Y) sebesar 013 sedangkan t tabel diperoleh $DK = n - 2$ dengan taraf signifikansi 95% yaitu sebesar 1,659.maka demikian Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap kualitas Pelayanan administrasi.dan selanjutnya yaitu Variabel Kualitas kerja (X2) Terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 4, 443 sedangkan t tabel diperoleh $DK = n - 2$ dengan taraf signifikansi 95% yaitu sebesar 1,659.maka demikian kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap kualitas Pelayanan administrasi.

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	316.733	2	158.366	14.261	.000 ^b
	Residual	1132.658	102	11.104		
	Total	1449.390	104			

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas kerja, Disiplin kerja

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai F-hitung variabel disiplin kerja, dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar $14,261 > F\text{-tabel } 3,08$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat digambarkan bahwa hasil dari uji F Variabel disiplin kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Pembahasan

1. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan di atas uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa disiplin kerja (X1) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dapat diketahui dari nilai t hitung pada uji t variabel disiplin kerja (X1) sebesar 2.013 atau lebih besar dari t tabel sebesar 1,659. maka hipotesis pertama "disiplin kerja berpengaruh terhadap positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi" terbukti kebenarannya, hal ini dapat dilihat dari hasil nilai beta yang positif, yaitu 0.165. yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan sehingga jika disiplin kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat dan sebaliknya, apabila disiplin kerja menurun maka kualitas pelayanan juga akan menurun. Dengan demikian apabila pada Kantor Kelurahan Afa-afa ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, maka sangat penting bagi Kantor Kelurahan Afa-afa untuk memperhatikan tingkat disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawainya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu "Natalia pesta hutapea (2018) Pengaruh disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan Dan catatan Sipil Kota Medan" hasil analisis data tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Medan yang telah dijabarkan sebelumnya disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

2. Pengaruh kualitas Kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan di atas uji t (uji parsial) diperoleh hasil bahwa kualitas kerja (X2) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dapat diketahui dari nilai t hitung pada uji t variabel disiplin kerja (X1) sebesar 4,443 atau lebih besar dari t tabel sebesar 1,659. maka hipotesis kedua yaitu "kualitas kerja berpengaruh terhadap positif dan signifikan terhadap

kualitas pelayanan administrasi” terbukti kebenarannya, hal ini dapat dilihat dari hasil nilai beta yang positif, yaitu 0.438, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara kualitas kerja dengan kualitas pelayanan sehingga jika kualitas kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat dan sebaliknya, apabila disiplin kerja menurun maka kualitas pelayanan juga akan menurun. Dengan demikian apabila pada Kantor Kelurahan Afa-afa ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, maka sangat penting bagi Kantor Kelurahan Afa-afa untuk memperhatikan kualitas kerja yang dimiliki oleh pegawainya agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu” Egis Yani Pramularso (2017) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan” disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian Yang Dilakukan Dapat Ditarik Beberapa Kesimpulan Yaitu Sebagai Berikut :

1. Dari Hasil Analisis Variabel Disiplin kerja Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan menggunakan Perhitungan Kolerasi Product Moment, yaitu disiplin kerja berpengaruh positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi.
2. Selanjutnya dari Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Antara Variabel Kualitas Kerja berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan administrasi.
3. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) yaitu disiplin kerja dan kualitas kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fadli, Kotim, dan Mukhibatul, Khusnia. (2021). *Manajemen sumber daya manusia (produktivitas kerja)*.: Guepedia the first On-Publisher in Indonesia
- [2] Kuncoro, Wahyu., Laode, Muhammad, A.T. (2020). *Pembinaan Disiplin Peserta Didik*, Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- [3] Purwanto, Agus, Erwan., Dan Dyah, Ratih, Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet I, Yogyakarta : Gava Media
- [4] Maulidiah Sri., (2014). *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, Cetakan 1, Bandung: Cv. Indra Prahasta
- [5] Sastrohadiwiryono, Siswanto., dan, Asrie, Hadaningsih., (2019). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*, Cetakan pertama., Jakarta : Bumi Aksara
- [6] Sulistiyowati, Wiwik. 2021. “*Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*”. Umsida Press, August, 1-182.
- [7] Sellang, Kamarudin., Jamaludin., Ahmad, Mustanir (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Cetakan pertama., CV. Penerbit Qiara Media
- [8] Ceswirdani., Sjafitri, Henny., dan Yuni Candra (2017). Pengaruh kompetensi dan kualitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai di kantor kecamatan kura nji., *jurnal manajemen dan kewirausahaan* ,8(1):1-3

-
- [9] Faisal Y. Habsyi (2020). Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap tingkat pelayanan (studi pada kantor kecamatan tidore utara), *jurnal pendidikan dan ekonomi*, Vol 1 no 1:6-27
- [10] Lastriani, E. (2014). Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Unilak*, vol 11 (2) : 356
- [11] Nasution, Siti Lam'ah.,(2020). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa., *Jurnal ecobisma.*,7(2):89
- [12] Pangarso, A., dan Susanti, P. I. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal Of Theory And Applied Management*, Vol 9, (2). Hal.147
- [13] Saleh, Sirajudin (2016). Pelayanan administrasi kepegawaian. *Jurnal elektika* , 4(1):5-7
- [14] Saleh, A. R., dan Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, vol 11(21):32
- [15] Syafrina, N. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. suka fajar pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 8(4), hal.5.
- [16] Utari, K. T. dan Rasto, R. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (Jpmanper)*, vol 4(2): 238-245.
- [17] Hutapea, P.N (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara
- [18] Muhammad Taufiek Rio Sanjaya, (2015), *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerjaterhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ros In Yogyakarta*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- [19] Nur Azizah novitasari ibrahim. (2020), *Kedisiplinan Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , Universitas Muhammadiyah Makasar
- [20] Pramularso Yani Eigis .(2017), *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan*
- [21] Riyanto Putra Btara , 2016. *Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja karyawan bank tabungan Negara yogyakarta*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- [22] Subhan Suaib, 2021, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) The Quality Of Public Services In The Field Of Population Administration (Study In The Sekarbela Sub-District Office Of Mataram City)*, Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Semarang
- [23] Salinan Peraturan Walikota Tidore Kepulauan Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Satuan Organisasi Pada Kecamatan Dan Kelurahan Dilingkungan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan