



# Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Taliwang dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi

Mustafa<sup>1</sup>, Umar<sup>2</sup>, Sukarddin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: [mustafa.mustafa@gmail.com](mailto:mustafa.mustafa@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-04  <b>Keywords:</b> <i>Work Discipline;</i> <i>Organizational Culture;</i> <i>State Civil Apparatus (ASN);</i> <i>Public Service Quality.</i>	The purpose of this study is to analyze the effect of work discipline on improving the quality of public services at the Taliwang District Office, West Sumbawa Regency with organizational culture as a moderating variable. This research uses a descriptive approach. The sample used in this study was ASN who worked at the Taliwang District Office, West Sumbawa Regency, totaling 100 people. Validity Test and Reliability Test conducted in this study using a data analysis method known as Partial Least Square (PLS), PLS is an equation that belongs to the field of Structural Equation Modeling (SEM). The results showed that there was a positive and significant effect of work discipline on improving public services, with a T-statistic value of 2.478 exceeding the critical threshold value of 1.65, then the organizational culture construct had an effect on improving public services with a T-statistic value of 8.602 far greater than the critical threshold value of 1.65, and organizational culture had a moderating effect, 65, and organizational culture has a moderating effect on the relationship between work discipline and improving public services at agencies or institutions in Taliwang District, West Sumbawa Regency with a T-statistic value of 2.325 exceeding the t-table value of 1.65 and a p-value of 0.020 which is smaller than 0.05. This study concludes that, a strong and positive organizational culture can contribute positively to improving the quality of public services, an organizational culture that supports cooperation, open communication, innovation, service orientation, and concern for public satisfaction can encourage those involved in the delivery of public services to work more effectively and efficiently.

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-04  <b>Kata kunci:</b> <i>Disiplin Kerja;</i> <i>Budaya Organisasi;</i> <i>Aparatur Sipil Negara (ASN);</i> <i>Mutu Pelayanan Publik.</i>	Tujuan dari Penelitian Ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat dengan budaya organisasi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ASN yang bekerja di Kantor Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat yang berjumlah 100 orang. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dikenal dengan Partial Least Square (PLS), PLS merupakan persamaan yang termasuk ke dalam bidang Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan publik, dengan nilai T-statistik 2,478 melebihi nilai ambang batas kritis 1,65, kemudian konstruk budaya organisasi berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik dengan nilai T-statistik sebesar 8,602 jauh lebih besar dari nilai ambang batas kritis 1,65, dan budaya organisasi memiliki efek moderasi terhadap hubungan antara disiplin kerja dan peningkatan pelayanan publik pada instansi atau lembaga di Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat dengan nilai nilai T-statistik sebesar 2,325 melebihi nilai t-tabel 1,65 dan p-value sebesar 0,020 yang lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, budaya organisasi yang kuat dan positif dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik, budaya organisasi yang mendukung kerja sama, komunikasi terbuka, inovasi, orientasi pada pelayanan, dan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat dapat mendorong pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

**I. PENDAHULUAN**  
Organisasi merupakan tempat di mana beberapa orang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan Bersama (Yusuf, 2020). Keberhasilan perkembangan organisasi sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Kehadiran sumber daya manusia

sangat penting dalam aktivitas pelayanan baik di organisasi swasta maupun organisasi pemerintah (Suryani, 2020). Pelayanan yang dilakukan di dalam suatu organisasi atau lembaga memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran kegiatan organisasi. Khususnya dalam konteks kantor, pelayanan harus dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi. Bagi organisasi publik, kualitas pelayanan yang baik tercermin melalui efektivitas dan efisiensi setiap kegiatan yang dilakukan. Menurut (Wijaya, 2017) Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan tersebut akan semakin meningkat.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Triana, 2017). Kecamatan Taliwang, sebagai wilayah administratif di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada penduduknya. Namun, kecamatan ini masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pada hasil penelitian Suryani (2020), pelayanan publik yang efektif berarti mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang efisien, transparan, dan adil. Dalam kondisi pelayanan publik yang baik, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan yang diperlukan dengan mudah dan cepat. Pelayanan yang efektif juga berarti memberikan solusi yang memuaskan bagi masalah yang dihadapi oleh masyarakat (Sari, 2019).

Menurut Rizki (2019) disiplin kerja yang tinggi saja tidak cukup untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Budaya organisasi juga menjadi variabel penting yang perlu dipertimbangkan. Budaya organisasi yang positif, di mana pegawai bekerja sama, saling menghormati, dan memiliki semangat dalam mencapai tujuan bersama, dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di kecamatan Taliwang, diharapkan pemerintah daerah dan instansi terkait dapat mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik akan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, termasuk peningkatan aksesibilitas, kepuasan, dan kualitas hidup secara keseluruhan (Prayogo, 2018).

Menurut Nurhidayat (2021), rendahnya tingkat disiplin kerja para pegawai dapat ber-

dampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Kurangnya disiplin kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai, seperti seringnya terlambat, tidak mematuhi prosedur yang ditetapkan, atau tidak bekerja dengan sepenuh hati. Hal ini dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya disiplin kerja dapat mengakibatkan ketidaktepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kurangnya tanggung jawab, dan adanya kelalaian dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan (Panuluh, 2019). Hal ini dapat membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan mengurangi kepercayaan terhadap instansi pemerintah (Nugroho, 2016).

Oleh karena itu, penting bagi Kantor Kecamatan Taliwang untuk memperhatikan dan mendorong tingkat disiplin kerja yang tinggi di antara para pegawai. Langkah-langkah seperti pelatihan, pengawasan, dan juga penghargaan terhadap kinerja yang baik dapat menjadi upaya untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai. Dengan meningkatkan disiplin kerja, diharapkan pelayanan publik di kecamatan Taliwang dapat ditingkatkan dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Menurut Yuliarini (2015) memiliki disiplin kerja yang tinggi saja tidak akan cukup untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Selain itu, faktor lain yang perlu diperhatikan adalah budaya organisasi di Kantor Kecamatan Taliwang. Budaya organisasi yang positif memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan pelayanan publik (Wijaya, 2017).

Disiplin kerja yang tinggi dan budaya organisasi yang positif merupakan dua faktor penting yang saling melengkapi dalam meningkatkan pelayanan publik. Kedua faktor ini perlu diperhatikan dan diimplementasikan secara bersama-sama untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat di Kecamatan Taliwang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, rendahnya disiplin kerja pada pegawai dapat berdampak negatif terhadap pelayanan publik. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat disiplin kerja dapat mengakibatkan ketidaktepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketidaktepatan waktu ini dapat berupa keterlambatan dalam memberikan layanan atau tidak menjalankan tugas dengan segera. Hal ini membuat masyarakat merasa tidak dihargai dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang

diberikan. Selain itu, rendahnya disiplin kerja juga dapat menyebabkan kurangnya tanggung jawab pada pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik. Pegawai yang kurang disiplin mungkin tidak memprioritaskan tugas-tugas mereka dengan baik, mengabaikan kepentingan masyarakat, atau tidak bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya (Mulyono, 2017). Kemudian, rendahnya disiplin kerja juga dapat mengakibatkan kelalaian dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan (Millah, 2020). Prosedur yang telah disusun memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, adil, dan transparan, dimana pegawai yang tidak disiplin mungkin mengabaikan prosedur tersebut atau melakukan penyimpangan (Mayasari, 2020). Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan merusak integritas pelayanan publik.

Melalui penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa rendahnya disiplin kerja pegawai berdampak negatif terhadap pelayanan publik. Ketidaktepatan waktu, kurangnya tanggung jawab, dan kelalaian dalam mengikuti prosedur merupakan hasil dari rendahnya disiplin kerja. Dampak-dampak ini dapat membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai agar pelayanan publik dapat ditingkatkan dan kepercayaan masyarakat dapat dipulihkan. Beberapa hasil penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa budaya organisasi yang positif berkontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam konteks Kantor Kecamatan Taliwang, langkah-langkah tertentu dapat diambil untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mempromosikan budaya organisasi yang positif.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Lalolorang (2021) ada beberapa langkah penting dalam menciptakan budaya organisasi yang positif diantaranya adalah, komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman bersama, menghindari miskomunikasi, dan meningkatkan kualitas interaksi dalam pelayanan publik, kolaborasi tim melibatkan kerja sama aktif antara pegawai, saling berbagi pengetahuan dan pengalaman, serta mendukung satu sama lain, menyediakan pelatihan dan kesempatan pengembangan diri, pegawai dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, dan juga memastikan keselarasan antara nilai-nilai organisasi dan

praktik kerja sehari-hari akan membentuk identitas dan karakter organisasi yang positif.

Berdasarkan pada pemaparan penelitian terdahulu, Kantor Kecamatan Taliwang dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mempromosikan budaya organisasi yang positif. Budaya organisasi yang positif, yang didukung oleh komunikasi yang baik, kolaborasi tim, pengembangan diri pegawai, dan penguatan nilai-nilai organisasi, akan berdampak positif pada peningkatan pelayanan publik. Penelitian ilmiah telah menunjukkan bahwa faktor-faktor ini berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, produktif, dan fokus pada pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui penelitian terdahulu, telah terbukti bahwa rendahnya tingkat disiplin kerja pegawai berdampak negatif terhadap pelayanan publik. Rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan beberapa masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidaktepatan waktu, kurangnya tanggung jawab, dan kelalaian dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan (Edy, 2017).

Prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik memiliki tujuan untuk menjaga konsistensi, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan tersebut (Hendra, 2018). Perilaku pegawai yang kurang disiplin akan mengabaikan prosedur tersebut atau melakukan penyimpangan yang dapat merusak integritas pelayanan publik dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Budiman, 2016). Dampak-dampak negatif ini dapat membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap instansi pemerintah (Arianto, 2020). Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan tingkat disiplin kerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dimana dengan meningkatkan disiplin kerja, pegawai akan lebih tepat waktu, bertanggung jawab, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Taliwang Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi", Hal ini akan memberikan informasi dan masukan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan bagi Kabupaten Sumbawa Barat.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Mengingat masalah dan tujuan, penelitian ini berusaha untuk membangun hubungan antara variabel independen dan dependen dimana Studi ini banyak menggunakan teknik kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada kantor di Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat (KSB), dengan rentang waktu antara Mei hingga Juli 2023. Dengan dipilihnya Kantor Kecamatan Taliwang sebagai lokasi penelitian, maka penelitian ini dapat berkonsentrasi pada aspek peningkatan pelayanan publik instansi pemerintah daerah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *nonprobability sampling*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria:

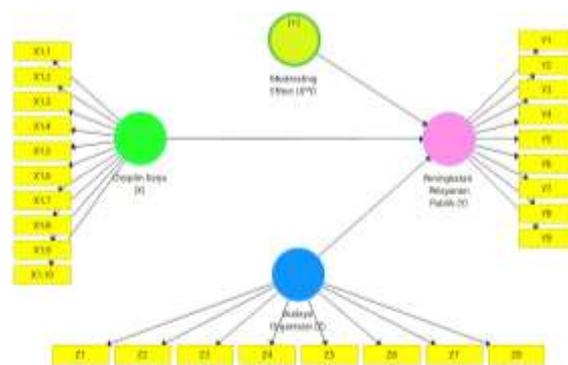
1. Masyarakat Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat yang pernah menggunakan jasa layanan instansi atau lembaga layanan public Kecamatan Taliwang.
2. Masyarakat yang berumur 18-50 tahun dan memiliki Pendidikan minimal SMA atau sederajat.

Penelitian ini memanfaatkan sumber informasi primer dan sekunder, yang masing-masing disebut sebagai data primer dan sekunder. Menurut Ghozali (2018), sumber data primer dalam penelitian kualitatif diyakini berupa tindakan dan kata-kata, sedangkan data sisanya terdiri dari data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam melakukan pengumpulan data untuk penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai metode pilihan. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS). Istilah PLS secara spesifik berarti adanya perhitungan optimal least square fit terhadap korelasi atau matrik varian. PLS merupakan analisis persamaan *Structural Equation Model* (SEM).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan langkah analitik pada aplikasi perangkat lunak SmartPLS 3.29. SmartPLS 3.29 adalah aplikasi perangkat lunak untuk pemodelan persamaan struktural (SEM). Menurut Ghozali (2018), SEM adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel laten. Langkah pertama dalam mengevaluasi model luar (Outer Model) adalah membuat diagram jalur menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.29. Berikut

diagram jalur yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Jalur Awal

Dalam penelitian ini, outer model dievaluasi berdasarkan empat kriteria dengan memanfaatkan teknik analisis data dengan SmartPLS, di antaranya yaitu *uji convergent validity*, *uji discriminant validity*, *validity uji cronbach alpha*, dan *uji composite reliability*.

### A. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), validitas test adalah langkah evaluasi yang digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen pengukuran atau indikator dapat efektif digunakan dalam mengukur konstruk yang ingin diukur. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Uji Convergent Validity

Convergent Validity dinilai berdasarkan korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk. Nilai AVE (Average Variance Extranced), indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE diatas 0,5.

Tabel 1. Output Average Variance Extracted (AVE)

Variabel Konstruk	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan (AVE >0.50)
Disiplin Kerja (X)	0,573	Valid
Budaya Organisasi (Z)	0,528	Valid
Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,577	Valid
Moderating Effect (X*Y)	1,000	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.6 yang dapat dilihat di atas, nilai AVE untuk konstruk disiplin kerja (Y), budaya organisasi (Z), dan peningkatan

pelayanan publik (Y) semuanya memiliki nilai AVE lebih dari 0,50, yang berarti bahwa semua variabel konstruk dalam model dapat dianggap valid.

## 2. Uji Discriminant Validity

Temuan uji discriminant validity pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa semua indikator dapat dianggap valid. Hal ini disebabkan karena nilai *Fornell-Larcker Criterion* lebih dari 0,5. Informasi dipecah menjadi kategori yang lebih spesifik dan dipecah lebih jauh ke dalam tabel:

**Tabel 2. Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)**

	Budaya Organisasi (Z)	Disiplin Kerja (X)	Peningkatan Pelayanan Publik (Y)
Budaya Organisasi (Z)	0,726		
Disiplin Kerja (X)	0,802	0,757	
Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,824	0,812	0,760

Sumber: data diolah, 2023

## B. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan memeriksa nilai konstruk variabel konfigurasi *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* dari setiap kelompok indikator yang menilai konstruk tertentu untuk menentukan apakah model tersebut layak atau tidak, berikut adalah hasil uji yang termasuk dalam penelitian ini:

**Tabel 3. Output Cronbach Alpha dan Composite Reliability**

Konstruk Variabel	CronbachAlpha	CompositeReliability	Keterangan
Disiplin Kerja (X)	0,919	0,931	Reliabel
Budaya Organisasi (Z)	0,877	0,898	Reliabel
Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,916	0,923	Reliabel
Moderating Effect (X*Y)	1,000	1,000	Reliabel

Sumber: data diolah, 2023

Data yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi syarat reliabilitas. Nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) untuk semua konstruk masing-masing lebih besar dari 0,60 dan 0,70. Nilai-nilai tersebut memenuhi kriteria yang telah disarankan dalam penelitian ini. Setelah model yang diestimasi memenuhi persyaratan validitas konvergen, validitas diskriminan, *Cronbach Alpha*, *Composite reliability*, dan ekstraksi varians rata-rata (AVE), langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi kecocokan model dalam inner model atau model struktural. Evaluasi ini dilakukan untuk memahami hubungan antara konstruk dengan mengamati nilai *R-square* dan *f-square* untuk ukuran efek. Hasil

keluaran dari Algoritma PLS adalah seperti berikut ini:

## C. Uji R-Square

R-square ( $R^2$ ) adalah koefisien determinasi yang mengukur proporsi varian dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Dalam konteks model persamaan struktural (SEM) dengan teknik partial least squares (PLS), R-square digunakan untuk mengukur proporsi varian dalam konstruk endogen yang dijelaskan oleh konstruk eksogen dalam model struktural. Model struktur dengan nilai R-square lebih besar dari 0,67 dianggap baik, model dengan nilai R-square lebih besar dari 0,33 dianggap sedang, dan model dengan nilai R-square lebih besar dari 0,19 dianggap lemah (Ghozali, 2018). Nilai R-square untuk setiap konstruk pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Output R-Square**

Konstruk	R-Square	Keterangan
Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,836	Baik

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, nilai R-square sebesar 0,836 untuk konstruk laten eksogen disiplin kerja (X) dan budaya organisasi (Z) menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk peningkatan pelayanan publik (Y) yaitu sebesar 83,6 %, hal ini berarti disiplin kerja dan budaya organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Kemudian, 16,4% variasi konstruk peningkatan pelayanan publik dapat dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kualitas kebijakan pemerintah, tingkat pendanaan untuk pelayanan publik, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

## D. Uji f-Square (f2)

Uji statistik F2 adalah ukuran kontribusi relatif suatu konstruk terhadap faktor laten yang terkait dengannya dalam model partial least squares (PLS). Semakin besar nilai F2, semakin besar kontribusi konstruk terhadap faktor laten yang terkait dengannya. F2 juga digunakan sebagai ukuran efek, dengan nilai F2 lebih besar dari 0,02 menunjukkan efek lemah, nilai lebih besar dari 0,15 menunjukkan efek sedang, dan nilai lebih

besar dari 0,35 menunjukkan efek kuat. Nilai F2 untuk ukuran efek pada algoritma PLS adalah:

**Tabel 5.** Output *f*-Square

Konstruk	Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	Keterangan
Disiplin Kerja (X)	0.669	Kuat
Budaya Organisasi (Z)	0.062	Lemah
Moderating Effect (X*Y)	0.039	Lemah

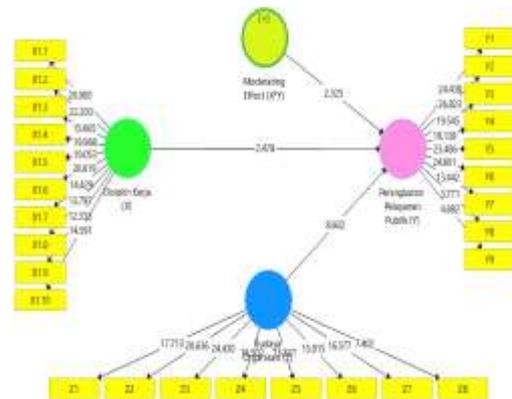
Sumber: data diolah, 2023

Hasil F-Square menunjukkan tingkat kontribusi relatif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Berdasarkan hasil yang diberikan, konstruk disiplin kerja (X) memiliki kontribusi yang kuat dengan nilai F-Square sebesar 0,669 terhadap variabel peningkatan pelayanan publik (Y). Ini menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan pelayanan publik dan perubahan dalam disiplin kerja dapat mempengaruhi secara substansial variabel dependen, maksudnya adalah bahwa disiplin kerja menjelaskan 66,9% varian peningkatan pelayanan publik. Pada konstruk budaya organisasi (Z) memiliki kontribusi yang lemah dengan nilai F-Square sebesar 0,062 terhadap variabel peningkatan pelayanan publik (Y). Hal ini juga menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang lemah terhadap peningkatan pelayanan publik yaitu budaya organisasi menjelaskan hanya 6,2% dari varian peningkatan pelayanan publik.

Kemudian variabel terakhir menunjukkan bahwa nilai *f*-Square antara moderating effect (X\*Y) adalah 0,039. Nilai *f*-Square yang rendah menunjukkan bahwa efek moderasi antara Disiplin Kerja dan Peningkatan Pelayanan Publik cenderung lemah, yaitu efek moderasinya menjelaskan hanya 3,9% dari varian peningkatan pelayanan publik. Dalam hal ini, efek moderasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara Disiplin Kerja dan Peningkatan Pelayanan Publik. Secara keseluruhan, tabel tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan pelayanan publik, sedangkan budaya organisasi dan efek moderasi juga berperan, akan tetapi efeknya relatif lemah.

### E. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis antara konstruk eksogen dan endogen, konstruk endogen dan endogen, atau konstruk eksogen dan endogen melalui konstruk endogen lainnya dilakukan dengan menggunakan metode resampling bootstrapping. Uji-t digunakan sebagai uji statistik, dengan nilai t-tabel 1,65 untuk tingkat signifikansi 10%. Hipotesis penelitian dianggap signifikan jika nilai t-statistik lebih besar dari 1,65. Pengujian hipotesis didasarkan pada koefisien jalur dalam partial least squares (PLS). Berikut ini adalah koefisien jalur keluaran dalam bootstrapping PLS:



**Gambar 2.** Diagram Jalur Setelah Bootstrapping

Menurut hasil koefisien jalur keluaran, terdapat tiga hubungan yang signifikan antara konstruk. Pertama, terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja (X) dengan peningkatan pelayanan publik (Y). Kedua, terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi (Z) dengan peningkatan pelayanan publik (Y), dan yang ketiga terdapat pengaruh efek moderasi dari variabel konstruk budaya organisasi dengan konstruk disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan publik pada instansi atau lembaga di Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Untuk informasi tambahan, lihat nilai sampel asli antar konstruksi seperti yang ditunjukkan di bawah ini.

**Tabel 6.** Output Original Sampel (Pengaruh Langsung)

Vaiabel Konstruk	Sampel Asli (O)	T Statistik ( O /STDEV)	P-Values
Disiplin Kerja (X) -> Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,716	2,478	0,014
Budaya Organisasi (Z) -> Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,224	8,602	0,000
Moderating Effect (X*Y) -> Peningkatan Pelayanan Publik (Y)	0,104	2,325	0,020

Sumber: data diolah, 2023

Berikut adalah interpretasi hasil pengujian hipotesis yang dapat dihasilkan dalam *Path Coefficients dalam PLS Bootstrapping*.

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja (X) terhadap peningkatan pelayanan publik (Y). Nilai sampel asli untuk efek ini adalah 0,716. Selain itu, nilai T-statistik 2,478 melebihi nilai ambang batas kritis 1,65, dan nilai p-value sebesar 0,014 kurang dari 0,05, berarti hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan disiplin kerja dengan peningkatan pelayanan publik signifikan secara statistik pada taraf 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa peningkatan disiplin kerja di kalangan pegawai atau staf pada suatu instansi atau lembaga dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan publik di tempat tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019), Sutrisno (2019), dan Suryani (2020). Hasil studi sebelumnya menjelaskan pentingnya bagi organisasi untuk menjaga dan meningkatkan tingkat disiplin kerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemudian hasil penelitian sebelumnya juga memberikan dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan disiplin kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan standar pelayanan publik.
2. Kemudian pengaruh antara variabel budaya organisasi (Z) terhadap peningkatan pelayanan publik (Y) memiliki nilai sampel asli sebesar 0,224. Nilai T-statistik sebesar 8,602 jauh lebih besar dari nilai ambang batas kritis 1,65, dengan p-value sebesar 0,000, hal ini berarti hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik. Artinya, semakin baik budaya organisasi pada suatu instansi, maka akan semakin baik pula peningkatan pelayanan publik yang diberikan, hal ini karena budaya organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan kolaboratif, yang dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Untung

(2016), Abdullateef (2017) dan Yusuf (2020), yang menjelaskan bahwa budaya organisasi suatu lembaga akan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga tersebut kepada masyarakat yang menggunakan jasanya, sehingga akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat tersebut. Menurut hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, karyawan atau pegawai di Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat perlu diberikan tugas dalam memberikan pelayanan publik untuk dapat bekerja membangun budaya organisasi yang kuat dan konstruktif.

3. Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan maka didapat hasil yang menunjukkan nilai sampel asli sebesar 0,104, nilai T-statistik sebesar 2,325 melebihi nilai t-tabel 1,65 dengan p-value sebesar 0,020 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti hipotesis ketiga di terima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi (Z) dalam memoderasi (memperkuat) hubungan antara disiplin kerja (X) dan peningkatan pelayanan publik (Y) di Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Artinya, budaya organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan pengaruh positif disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan publik. Dimana kondisi budaya organisasi yang baik dan mendukung dapat meningkatkan efektivitas disiplin kerja dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik, hal ini tentu akan memberikan implikasi bahwa faktor budaya organisasi perlu untuk diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi atau lembaga di Kecamatan Taliwang, Kab. Sumbawa Barat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017), Moh (2018), dan Rizki (2019) yang menjelaskan bahwa variabel budaya organisasi memiliki efek moderasi terhadap hubungan antara variabel disiplin kerja dan peningkatan pelayanan publik. Hasil penelitian sebelumnya tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat memainkan peran penting dalam menentukan dampak disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan publik. Ini karena budaya organisasi juga dapat

menciptakan iklim yang mendukung atau melemahkan nilai-nilai disiplin kerja. Dalam iklim organisasi yang mendukung, nilai-nilai disiplin kerja yang tinggi, karyawan akan lebih termotivasi untuk disiplin dan melaksanakan tugasnya secara profesional.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Taliwang Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan peningkatan mutu pelayanan publik Di Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat disiplin kerja yang dijaga oleh ASN di wilayah tersebut, maka mutu pelayanan publik di Kecamatan Taliwang cenderung mengalami peningkatan. Temuan ini menunjukkan bahwa disiplin kerja ASN memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di daerah tersebut. Hal ini memiliki implikasi penting bagi peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja ASN dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi dengan peningkatan mutu pelayanan publik. Konsep budaya organisasi merujuk pada nilai-nilai, norma, keyakinan, dan juga praktik-praktik yang terinternalisasi dalam lingkungan kerja suatu organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dan positif dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Ketika budaya organisasi tersebut diterapkan dan dihayati oleh para pelaku di dalam organisasi, hal ini dapat menghasilkan lingkungan kerja yang positif, di mana setiap individu merasa berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa budaya organisasi memiliki efek moderasi terhadap hubungan antara disiplin kerja dan peningkatan pelayanan publik pada instansi atau lembaga di Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dan positif dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik, budaya organisasi yang mendukung kerja sama, komunikasi terbuka, inovasi, orientasi pada pelayanan, dan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat dapat mendorong pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

##### B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan program pelatihan dan pembinaan disiplin kerja bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Taliwang. Program ini dapat mencakup pelatihan dalam aspek seperti manajemen waktu, tanggung jawab, integritas, dan etika kerja. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen ASN terhadap disiplin kerja yang tinggi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong kolaborasi antarinstansi di Kecamatan Taliwang dan sharing best practices terkait implementasi disiplin kerja dan pengembangan budaya organisasi yang positif. Pengalaman dan pembelajaran dari satu instansi dapat diadopsi oleh instansi lain untuk dapat mendorong perbaikan secara kolektif.
3. Perlu dilakukan upaya untuk memperkuat budaya organisasi yang mendukung dan mendorong disiplin kerja yang baik. Ini dapat melibatkan penerapan nilai-nilai seperti kerjasama, akuntabilitas, dan orientasi pada pelayanan dalam budaya organisasi. Langkah-langkah ini dapat membantu meningkatkan motivasi dan komitmen ASN terhadap disiplin kerja.

## DAFTAR RUJUKAN

- Andriyanto, D. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Instansi X. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 87-96.
- Campbell, J.P., Dunnette, M.D., Lawler, E.E., & Weick, K.E. (2014). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. McGraw-Hill.
- Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2017). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Fitriana, S., & Indah, S. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Kompetensi ASN Terhadap Mutu Pelayanan Publik dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 45-58.
- Handoko, T.H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Handoko, T.H., & Agustian, F. (2016). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Semen Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 67-78.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Locke, E.A., & Latham, G.P. (2013). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Luthans, F. (2018). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mardiyanto, A., & Prabowo, A. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-58.
- Marwansyah. (2016). Model Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 8(2), 58-68.
- Marzuki, A. (2020). *Membangun Profesionalisme Kerja yang Unggul*. Bandung: Penerbit CV Pustaka Setia.
- Moehersono. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Model dan Metode Kompetensi*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Pramana, A., & Wijaya, A. (2018). Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Kota Jember. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 3(1), 56-65.
- Prayitno, A., & Asmara, F. (2017). *Peningkatan Mutu Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Evaluasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rahmatika, N., & Suryanto, B. (2017). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemuda dan Olah Raga. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 2(2), 78-88.
- Rahmawati, A. (2019). Analisis Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Batu Bara di Sulawesi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 56-65.
- Rianto, A. (2015). *Profesionalisme Kerja: Panduan untuk Meningkatkan Kinerja dan Etika Profesi*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riyadi, M., & Susanto, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintahan Desa di Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 78-92.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santoso, D. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara di Pemerintah Daerah Bangka Belitung. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 4(2), 124-136.
- Septiani, D. (2016). Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai pada Kantor Pemerintah Kota Banten. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 45-54.

- Siregar, F. (2019). *Mengenal Profesionalisme Kerja: Kunci Kesuksesan di Dunia Kerja*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Siregar, F. (2020). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik: Strategi dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Siregar, R., & Yulianti, E. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Pemerintah Kota Riau. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 25-35.
- Soemitro, R. (2018). *Profesionalisme Kerja dan Peningkatan Daya Saing SDM*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Sri Hartini. (2014). *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suddin, K. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sudiyono, E. (2018). *Pengukuran dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supardi, N., & Suhermin, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Suryani, I. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar, Bali. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), 12-24.
- Susilo, B., & Cahyono, E. (2016). Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Perusahaan Telkom. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 45-58.
- Sutrisno, E. (2015). Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(2), 130-139.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley & Sons.
- Wijaya, R., & Hidayat, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan di Perusahaan PT Pertamina (Persero). *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 6(2), 89-102.