

Analisis Peran Kinerja Pegawai dalam Memediasi Hubungan Kompetensi dan Disiplin Guna Mendukung Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Lingkup SKPD Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Manokwari

Lina Maryen¹, Yohanes Ada Lebang²

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada investigasi sebelumnya mengenai efek mediasi kinerja pada hubungan antara kompetensi dan disiplin dan kualitas pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan teoritis tentang kompetensi, disiplin, kinerja, dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini melibatkan 36 pegawai Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Manokwari. Untuk menganalisis data yang terkumpul, kami menggunakan SPSS ver. 25.0. Terdapat efek interaksi antara kompetensi dan disiplin pada kinerja dan kualitas pelayanan publik, dan juga indeks efek mediasi yang dimediasi, kinerja dapat memediasi hubungan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun demikian, efek langsung masih lebih dominan dibandingkan dengan efek mediasi, dan terbukti dalam penelitian ini disiplin memberikan pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa pegawai yang lebih disiplin lebih dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dibandingkan kompetensi dan kinerja pada Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Manokwari.

Kata kunci: pegawai, kompetensi, disiplin, kinerja, kualitas pelayanan publik

Copyright (c) 2024 **Lina Maryen¹**

✉Corresponding author :

Email Address : pratiwidwian@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan (Dishub KP) Kabupaten Manokwari memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang perhubungan, kelautan dan perikanan. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kompetensi dan disiplin yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan. Kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin mengacu pada kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku di instansi.

Hubungan antara kompetensi dan disiplin di sektor publik secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian (Azmi et al., 2009) menemukan hubungan yang signifikan dan positif antara pengembangan karir berbasis kompetensi dan kualitas layanan di organisasi publik Malaysia. Demikian pula, (Suyitno, 2017) melaporkan adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan disiplin terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Papua Barat. Namun, hubungan antara kompetensi dan kinerja ditemukan tidak signifikan dalam penelitian Azmi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi merupakan faktor kunci, praktik-praktik spesifik dan keselarasannya dengan dimensi kualitas layanan sangat penting. Penelitian tentang peran kinerja pegawai dalam memediasi hubungan

antara kompetensi dan disiplin di lokus penelitian ini masih jarang dilakukan. Hal ini menarik untuk diteliti karena dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana kompetensi dan disiplin dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan studi pendahuluan, terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja pegawai di Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Manokwari dalam mendukung kualitas pelayanan. Indikasi tersebut antara lain masih terdapatnya keluhan dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti proses pelayanan yang lambat, kurangnya informasi yang jelas, dan sikap pegawai yang kurang ramah. Tingkat disiplin pegawai yang masih perlu ditingkatkan, seperti seringnya keterlambatan masuk kerja, absensi tanpa keterangan, dan kurangnya tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Kurangnya kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, seperti kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis, serta kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi dan melayani masyarakat.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). Teori ini menyatakan bahwa intensi seseorang untuk melakukan suatu perilaku (dalam hal ini, kinerja pegawai) dipengaruhi oleh tiga faktor: sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Sikap mengacu pada keyakinan seseorang tentang konsekuensi positif dan negatif dari suatu perilaku. Norma subjektif mengacu pada persepsi seseorang tentang apa yang diharapkan orang lain darinya. Kontrol perilaku yang dirasakan mengacu pada keyakinan seseorang tentang seberapa mudah atau sulitnya melakukan suatu perilaku.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori perilaku terencana dengan menunjukkan peran kinerja pegawai dalam memediasi hubungan antara kompetensi dan disiplin. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dishub KP Kabupaten Manokwari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan kompetensi dan disiplin pegawai.

1. Tinjauan Teoritis dan Pengembangan Hipotesis ***Hubungan Kompetensi, disiplin dan kinerja***

Pengembangan sumber daya manusia telah menjadi fokus utama dalam upaya organisasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka. Dalam konteks ini, penelitian-penelitian sebelumnya telah menyoroti hubungan yang kompleks antara kompetensi, disiplin, dan kinerja individu di tempat kerja. Kompetensi mengacu pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan (Bahari et al., 2019; Darwis et al., 2019; Ferial et al., 2019). Penelitian telah menegaskan bahwa tingkat kompetensi individu secara langsung memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Dengan kompetensi yang tepat, individu cenderung lebih efektif dalam menyelesaikan tugas mereka dan mencapai target kinerja. Menurut Spencer dan Spencer (dalam Moeheriono, 2013) kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu

Disiplin, di sisi lain, mengacu pada kemampuan individu untuk mengendalikan perilaku mereka, mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan, serta menjaga konsistensi dalam kinerja mereka. Penelitian telah menunjukkan bahwa tingkat disiplin yang tinggi berkorelasi dengan kinerja yang lebih baik (Muchzen et al., 2019b, 2019a; Zulkifli et al., 2019). Individu yang memiliki disiplin yang kuat cenderung lebih terorganisir, lebih fokus, dan lebih mampu menjaga

produktivitas mereka dalam jangka waktu yang lebih lama. Meskipun kompetensi dan disiplin dianggap sebagai faktor-faktor yang berkontribusi secara positif terhadap kinerja, hubungan antara keduanya tidak selalu linier. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa individu yang sangat kompeten tetapi kurang disiplin mungkin menghadapi kesulitan dalam mempertahankan kinerja yang konsisten. Sebaliknya, individu yang sangat disiplin tetapi kurang kompeten mungkin tidak mampu mencapai kinerja yang optimal karena kurangnya keterampilan atau pengetahuan yang diperlukan.

Hubungan kompetensi, disiplin dan kualitas pelayanan publik

Hubungan kompetensi dan disiplin terhadap kualitas pelayanan publik menyoroti peran krusial dalam menjaga standar layanan yang tinggi. Kompetensi, baik dalam hal pengetahuan teknis maupun keterampilan interpersonal, menjadi fondasi yang diperlukan bagi petugas pelayanan publik untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Penelitian telah menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki keterampilan yang relevan dengan tugas mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik (Noviana & Gorda, 2018; Siahaan, 2020). Kompetensi yang tinggi memiliki kemampuan untuk mengetahui apa yang terbaik dilakukan dalam pekerjaan sehingga tidak hanya menguntungkan organisasinya karena mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik, namun juga meningkatkan pelayanan secara eksternal kepada pelanggan atau konsumennya

Selain itu, disiplin juga memainkan peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Pegawai yang disiplin akan lebih cenderung mematuhi prosedur dan standar yang telah ditetapkan, mengurangi risiko terjadinya kesalahan atau penundaan dalam proses pelayanan (Dariansyah, 2018; Febriarti, 2015; Safitri & Rustiana, 2017). Disiplin muncul karena adanya kesadaran dan kerelaan untuk mematuhi aturan yang ada, seperti dikemukakan oleh Singodimejo (2002) bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan juga kerelaan bagi seseorang dalam mematuhi dan menaati norma-norma aturan yang berlaku. Oleh karena itu, kombinasi antara kompetensi yang memadai dan disiplin yang kuat dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Studi-studi terkait menunjukkan bahwa organisasi yang memberdayakan karyawan dengan pelatihan yang tepat dan menegakkan disiplin yang konsisten cenderung memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dengan demikian, hubungan antara kompetensi dan disiplin terhadap kualitas pelayanan publik menjadi fokus penting dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi lembaga pelayanan publik.

2. Metode

Dengan metode penilaian survei, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 36 pegawai Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Manokwari menjadi populasi dalam penelitian ini. Sampling jenuh adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan informasi yang dikumpulkan dari responden (pegawai), yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Data untuk penelitian ini dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder. Data primer berasal dari sumber asli atau dari sumber yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Alat untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Kuesioner menggunakan pola pertanyaan tertutup dengan alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk setiap pertanyaan dan kolom responden dalam kuesioner, peneliti menggunakan skala likert. *Path analysis* adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menjawab masalah penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan program statistik SPSS 25.0. Pertama, analisis instrumen data untuk memeriksa validitas dan reliabilitas setiap alat ukur, pengujian validitas didasarkan pada pendapat (Sugiyono, 2017), dimana kriteria pengujian instrumen yang dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* $> 0,30$ r-kritis, sedangkan uji reliabilitas didasarkan pada pendapat (Ghozali, 2018), bahwa variabel adalah reliabel jika nilai Cronbach alpha $> 0,6$. Kedua, analisis jalur untuk mengetahui hubungan setiap variabel, dan ketiga, *Sobel test*

digunakan untuk mengeksplorasi efek mediasi. Tingkat kepercayaan 95% Confident Interval (CI) dan tingkat alfa 0,05 untuk uji signifikansi.

Masing-masing variabel didukung oleh indikator yakni variabel kompetensi (4 indikator), disiplin (4 indikator), kinerja (4 indikator), dan kualitas pelayanan publik (5 indikator)

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas terhadap sejumlah indikator yang mendukung variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Validitas instrumen data

Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-kritis
Kompetensi (X1)	0.569	0,30
	0.755	
	0.827	
	0.806	
Disiplin (X2)	0.674	
	0.641	
	0.775	
	0.662	
Kinerja (Y1)	0.623	
	0.704	
	0.796	
	0.800	
Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	0.620	
	0.553	
	0.732	
	0.772	
	0.380	

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1. Reliabilitas instrumen data

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut -of-point</i>
Kompetensi (X1)	0.817	0.60
Disiplin (X2)	0.805	
Kinerja (Y1)	0.814	
Kualitas pelayanan Publik (Y2)	0.776	

Hasil uji instrumen pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai validitas terhadap hasil uji kuesioner dari 4 variabel penelitian yaitu kompetensi (X1), disiplin (X2), kinerja (Y1) dan kualitas pelayanan Publik (Y2) terbukti indikator-indikator yang mendukung variabel tersebut dinyatakan valid, artinya keseluruhan indikatornya dapat dilanjutkan untuk uji berikutnya. Kemudian, diketahui nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variabel yang diujikan yakni kompetensi, disiplin, kinerja dan kualitas pelayanan publik didapatkan nilai alpha > 0,60 sehingga dapat disimpulkan seluruh variabel ini lolos dalam uji instrumen.

Berdasarkan path analysis jalur 1 dalam penelitian menunjukkan nilai koefisien masing-masing jalur. Hubungan kompetensi terhadap kinerja didapatkan nilai koefisien (α_1) sebesar 0.421 menunjukkan nilai positif sedangkan nilai signifikansi didapatkan 0.000 (< 0.05), artinya kompetensi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian, Hubungan disiplin terhadap kinerja didapatkan nilai koefisien (α_2) sebesar 0.367 menunjukkan nilai positif sedangkan nilai signifikansi didapatkan 0.000 (< 0.05), artinya disiplin memberikan pengaruh positif

dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pada model jalur 1 nilai determinasi (R^2) adalah 0.486 (46.8%) dan hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin memiliki 46.8% pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya, berdasarkan path analysis jalur 2 dalam penelitian menunjukkan nilai koefisien masing-masing jalur. Hubungan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik didapatkan nilai koefisien (β_1) sebesar 0.265 menunjukkan nilai positif sedangkan nilai signifikansi didapatkan 0.002 (< 0.05), artinya kompetensi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hubungan disiplin terhadap kualitas pelayanan publik didapatkan nilai koefisien (β_2) sebesar 0.434 menunjukkan nilai positif sedangkan nilai signifikansi didapatkan 0.000 (< 0.05), artinya disiplin memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hubungan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik didapatkan nilai koefisien (β_3) sebesar 0.302 menunjukkan nilai positif sedangkan nilai signifikansi didapatkan 0.000 (< 0.05), artinya kinerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pada model jalur 2 nilai determinasi (R^2) adalah 0.674 (67.4%) dan hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin dan kinerja memiliki 67.4% pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian pengaruh mediasi melalui *Sobel test* didapatkan pada hubungan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja adalah 0.125, sedangkan hubungan disiplin terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja adalah 0.101.

Hasil analisis atas kinerja pegawai Dinas Perhubungan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Manokwari mengungkapkan sebuah temuan yang menarik. Analisis menegaskan bahwa efektivitas kinerja mereka sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi pegawai, lebih dari faktor disiplin semata (Rahmasari et al., 2022). Dalam konteks ini, terlihat bahwa pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang kuat dalam bidang mereka cenderung memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi (Hattab et al., 2023; Hunter, 2022; Mihungo & Mwagike, 2021). Meskipun disiplin tetaplah penting (Goedurov, 2020; Hasnakamilah & Purnomo, 2023), namun analisis menyoroti bahwa kompetensi pegawai menjadi pendorong utama keberhasilan. Hal ini menandakan bahwa investasi dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan pegawai dapat menjadi strategi yang sangat bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan efektivitas Dinas Perhubungan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Manokwari.

Hasil analisis terhadap model jalur 2 menunjukkan temuan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Manokwari. Analisis tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat disiplin pegawai lebih dari kompetensi dan kinerja. Meskipun begitu, penting untuk dicatat bahwa ketiga variabel tersebut, yakni disiplin, kompetensi, dan kinerja, secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 67.4% dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik di instansi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun disiplin pegawai menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Ibrahim & Yakubu, 2019; Malik & Nahrudin, 2019), namun kompetensi dan kinerja juga memiliki peran yang signifikan dalam mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, strategi manajemen yang holistik yang memperhatikan semua aspek tersebut akan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Manokwari.

Peran mediasi kinerja menunjukkan nilai koefisien yang lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Meskipun kinerja memediasi hubungan antara kompetensi dan disiplin, nilai koefisien mediasi tersebut ternyata lebih rendah dibandingkan dengan dampak langsung dari variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja memainkan peran dalam menjelaskan hubungan antara variabel kompetensi dan disiplin terhadap kualitas pelayanan publik, pengaruh langsung tetaplah dominan dalam membentuk hasil akhir. Temuan ini memberikan wawasan penting dalam memahami mekanisme yang mendasari hubungan antarvariabel dalam konteks penelitian ini, menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya didukung oleh kinerja pegawai namun karena kompetensi dan disiplin yang dimiliki oleh pegawai.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Manokwari dipengaruhi oleh dua faktor utama: disiplin kerja dan kompetensi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada aspek disiplin kerja lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibandingkan dengan penekanan pada kompetensi dan kinerja pegawai. Namun demikian, kinerja pegawai yang efektif diukur lebih dengan kompetensi yang dimiliki oleh mereka. Meskipun demikian, mediasi kinerja tidak sepenuhnya efektif dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Manokwari. Oleh karena itu, penting bagi pihak terkait untuk mempertimbangkan keseimbangan antara aspek disiplin kerja dan kompetensi pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian merekomendasikan agar dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap peran mediasi kinerja dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika mediasi kinerja tidak memberikan dampak yang signifikan, perlu dipertimbangkan untuk menyesuaikan atau mengubah strategi pengelolaan kinerja yang lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi. Penting untuk mempromosikan budaya kerja yang mengutamakan kinerja yang berkualitas dan pelayanan publik yang prima. Hal ini dapat dilakukan melalui penghargaan dan pengakuan terhadap pegawai yang berhasil mencapai kinerja dan pelayanan yang baik, serta dengan memberikan contoh teladan dari pimpinan dan manajer.

Referensi

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organ. Behav. Hum. Decis. Process*, 50(2), 179–211.
- Azmi, I. A. G., Ahmad, Z. A., & Zainuddin, Y. (2009). *The Effects of Competency Based Career Development and Performance Management Practices on Service Quality: Some Evidence From Malaysian Public Organizations*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:167659319>
- Bahari, I. A., Umar, A., & Kadir, I. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Insentif Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management*, 2(3).
- Dariansyah, D. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat jati. *Jurnal Sosio E-Kons*, 10(2), 150–164.
- Darwis, D., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Dosen Melalui Proses Pembelajaran Di Akademi Ilmu Pelayaran Aipi Makassar. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Febriarti, N. P. (2015). *Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (kk) di kantor kecamatan mirit kabupaten kebumen*. UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.
- Ferial, A. B., Mattalatta, M., & Tamsah, H. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Dan Disiplin Tutor Pada Program Pendidikan Luar Sekolah Pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) KOTA MAKASSAR. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goedurov, R. (2020). *Public Sector Organizations: Work Environment, Employee Behavior and Discipline*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:224890794>
- Hasnakamillah, A., & Purnomo, Y. J. (2023). The Influence of Motivation and Discipline on Employee Performance in the Public Sector in Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*.

<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:265588669>

- Hattab, S., Daswati, D., Padjalo, M. B. I., & Humairsh, N. I. (2023). The Role of Human Resource Competence in Supporting the Performance of Public Sector Organizations in Palu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:268440117>
- Hunter, T. (2022). *Competence and performance*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:247471590>
- Ibrahim, U. A., & Yakubu, M. M. (2019). Effect of Organizational Ethics On Service Delivery of Employees in The Public Sector: A Nigerian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 11, 154–161. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:212597012>
- Malik, I., & Nahrudin, Z. (2019). Establishment of Organizational Culture to Support Innovative Public Sector Performance. *South Asian Research Journal of Business and Management*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:213850252>
- Mihungo, S. S., & Mwangi, L. (2021). The Influence of Staff Competence on Performance of Procurement Contracts Management in Public Sector in Tanzania. *Uchenie Zapiski Instituta Afriki RAN*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:245257941>
- Muchzen, M., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2019a). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Muchzen, Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2019b). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja melalui Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. *YUME : Journal of Management*, 2(1).
- Noviana, L., & Gorda, A. A. N. E. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 118–134.
- Rahmasari, A., Herlina, M. G., & Syahchari, D. H. (2022). Strengthening Service Performance in Indonesian Public Sector. *Binus Business Review*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:247606335>
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.
- Siahaan, E. L. H. (2020). *Pengaruh Knowledge Management Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Dairi*.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. <https://doi.org/10.24912/ja.v21i1.137>
- Suyitno, S. (2017). Effect of Competence, Satisfaction and Discipline on Performance of Employees in the Office of Women Empowerment and Family Planning of West Papua. *Asian Social Science*, 13, 144. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:55168640>
- Zulkifli, A. A., Pananrangi, R., & Ilyas, G. B. (2019). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Politeknik Pariwisata Makassar. *YUME: Journal of Management*, 2(1).