Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 4 No. 3 (2026) pp: 3980-3985
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara

Fransiska Yohana Nastoran, Haidilia Maharani
Manajemen Sumber Daya Manusia, Ekonomi Dan Bisnis ,Universitas Pamulang
siskanaskaron28@gmail.com, dosen02006@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Kelurahan Sunter Jaya yang berjumlah 63 orang dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang terdiri dari 30 item pernyataan dengan skala Likert 1–5. Uji instrumen menunjukkan seluruh item valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,800. Uji asumsi klasik memenuhi syarat normalitas, tidak terjadi multikolinieritas, autokorelasi, maupun heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ($Y = 12{,}674 + 0{,}681X_1$; t hitung 9,253 > t tabel 2,000; $R^2 = 58{,}4\%$). Motivasi kerja juga berpengaruh positif signifikan ($Y = 24{,}274 + 0{,}455X_2$; t hitung 5,626 > t tabel 2,000; $R^2 = 34{,}2\%$). Secara simultan, kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ($Y = 9{,}724 + 0{,}561X_1 + 0{,}213X_2$; F hitung 53,530 > F tabel 3,150; $R^2 = 64{,}1\%$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi kerja secara berkelanjutan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Temuan tersebut juga menegaskan pentingnya pengembangan kemampuan pegawai dan penguatan dorongan kerja sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten.

Kata kunci: Kompetensi, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Regresi Linear Berganda

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sebagai unit pemerintahan terdepan, kantor kelurahan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi dan sosial yang cepat, tepat, dan profesional. Kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan sangat bergantung pada kinerja pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan secara langsung kepada masyarakat (Sinambela, 2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus berazaskan kepentingan umum, keprofesionalan, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan penting bagi setiap instansi pemerintahan, termasuk pada tingkat kelurahan.

Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kompetensi pegawai. Kompetensi merupakan perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan (Sugiharti et al., 2023). Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, memahami prosedur pelayanan, serta memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dapat menyebabkan kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, dan menurunnya kepuasan masyarakat (Paisal, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi teknis, sosial, dan spiritual pegawai menjadi modal dasar dalam memberikan pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain kompetensi, motivasi kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi semangat, sikap, dan perilaku pegawai dalam bekerja (Hasanuddin, 2025). Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung bekerja lebih bertanggung jawab, disiplin, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan teori hierarki kebutuhan Maslow, pemenuhan kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri menjadi fondasi penting dalam membangun motivasi kerja yang berkelanjutan (Wahyudi, 2023). Rendahnya motivasi kerja dapat berdampak pada menurunnya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Sari, 2022).

Kantor Kelurahan Sunter Jaya, Jakarta Utara, sebagai salah satu instansi pemerintahan di tingkat kelurahan, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Namun demikian, berdasarkan hasil pra-survei dan ulasan masyarakat melalui Google Review periode 2021–2026, masih ditemukan keluhan terkait lamanya proses pelayanan administrasi, kurangnya ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta sikap petugas yang belum sepenuhnya responsif. Dari total 173 ulasan, terdapat 26 ulasan dengan rating rendah (1–3 bintang) yang menyoroti aspek-aspek tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sunter Jaya masih perlu ditingkatkan.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji hubungan antara kompetensi, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan publik, namun hasilnya masih menunjukkan inkonsistensi. Kamaluddin et al. (2024) menemukan bahwa kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai. Kurniawan Efendi dan Tusyanah (2024) juga membuktikan pengaruh serupa pada perangkat desa. Namun, Nyoman Dewi Purnamasari dan Helvoni (2025) menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh dominan terhadap kualitas layanan publik, sementara kompetensi menunjukkan kontribusi moderat. Di sisi lain, Irwan Nopian Sinaga (2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, namun tidak menguji kompetensi secara langsung.

Kesenjangan empiris tersebut menunjukkan perlunya pengujian lebih lanjut dengan konteks yang spesifik. Penelitian ini memiliki kebaruan karena menguji secara simultan pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara dengan menggunakan sampel jenuh seluruh pegawai (63 responden). Penggunaan sampel jenuh memberikan kekuatan statistik yang lebih baik karena tidak ada sampling error. Dengan mempertimbangkan kompleksitas hubungan antarvariabel dan dinamika pelayanan publik di perkotaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia sektor publik serta rekomendasi praktis bagi manajemen kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah (1) menganalisis pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik; (2) menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik; dan (3) menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara yang berjumlah 63 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (Y) yang diukur dengan lima indikator: keandalan, jaminan, bukti fisik (nyata), empati, dan responsivitas (Ma'ruf et al., 2024). Variabel independen terdiri dari kompetensi (X_1) yang diukur melalui lima indikator: watak, motif, konsep diri, keterampilan, dan pengetahuan; serta motivasi kerja (X_2) yang diukur melalui lima indikator berdasarkan teori hierarki kebutuhan Maslow: kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri (Wahyudi, 2023).

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju) yang terdiri dari 30 item pernyataan, masing-masing 10 item untuk setiap variabel. Pengumpulan data dilakukan pada Mei–Juni 2026 dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada seluruh responden.

Teknik analisis data meliputi uji instrumen (validitas dengan Pearson Product Moment dan reliabilitas dengan Cronbach's Alpha), uji asumsi klasik (normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov, multikolinieritas dengan tolerance dan VIF, autokorelasi dengan Durbin-Watson, dan heteroskedastisitas dengan uji Glejser), analisis regresi linear sederhana dan berganda, uji hipotesis parsial (uji t), uji hipotesis simultan (uji F), serta analisis koefisien determinasi (R^2). Seluruh analisis data diolah menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 26.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13115
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Lama Bekerja				
	Frequency	Percent	Valid Percent	**Cumulative Percent**
Valid	<2 THN	38	60,3	60,3	**60,3**
	3-4 THN	13	20,6	20,6	**81,0**
	5-6 THN	3	4,8	4,8	**85,7**
	>6 THN	9	14,3	14,3	**100,0**
	Total	63	100,0		**100,0**

Sumber: Data diolah SPSS v. 26, 2026

Penelitian ini melibatkan 63 responden yang merupakan seluruh pegawai Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (71,4%) dan laki-laki (28,6%). Dari segi usia, 66,7% responden berusia di bawah 25 tahun, 28,6% berusia 25–35 tahun, dan sisanya berusia di atas 35 tahun. Tingkat pendidikan menunjukkan 57,1% responden berpendidikan sarjana (S1) dan 42,9% berpendidikan SMA sederajat. Masa kerja responden didominasi oleh pegawai dengan masa kerja kurang dari 2 tahun (60,3%), diikuti oleh 3–4 tahun (20,6%), lebih dari 6 tahun (14,3%), dan 5–6 tahun (4,8%). Distribusi ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai di Kantor Kelurahan Sunter Jaya relatif muda dengan pengalaman kerja yang masih pendek, sehingga memerlukan pembinaan kompetensi dan motivasi yang intensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.2. Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Uji validitas menggunakan Pearson Product Moment menunjukkan seluruh 30 item pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel (0,248) pada taraf signifikansi 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner valid. Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,899 untuk variabel kompetensi, 0,880 untuk motivasi kerja, dan 0,866 untuk kualitas pelayanan publik. Ketiga nilai tersebut lebih besar dari 0,600 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan data berdistribusi normal dengan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,087 > 0,05. Uji multikolinieritas menghasilkan nilai VIF sebesar 1,322 dan tolerance 0,757, yang berarti tidak terjadi multikolinieritas. Uji autokorelasi dengan Durbin-Watson menghasilkan nilai 1,620 yang berada pada rentang 1,550–2,460, sehingga tidak terjadi autokorelasi. Uji heteroskedastisitas dengan Glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel independen > 0,05, yang mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	**Sig.**
	B		Std. Error		**Beta**
1	(Constant)	12,674	3,146	4,029	**,000**

Sumber: Data diolah SPSS v. 26, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, kompetensi (X_1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 12,674 + 0,681X_1$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,681 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,681 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,584 menunjukkan bahwa kompetensi mampu menjelaskan 58,4% variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya 41,6% dipengaruhi faktor lain. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 9,253 > t tabel 2,000 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13115
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Coefficientsa					
Model	UnstandardizedCoefficients		Standardized Coefficients	t	**Sig.**
	B		Std. Error	**Beta**	
1	(Constant)	24,274	3,110	7,805	**,000**
MOTIVASI KERJA(X2)		,455	,081	,584	5,626	**,000**

a. Dependent Variable: KUALLITAS PELAYANAN PPUBLIK(Y)

Sumber: Data diolah SPSS v. 26, 2026

Hasil analisis regresi linear sederhana untuk motivasi kerja (X_2) menunjukkan persamaan $Y = 24,274 + 0,455X_2$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,455 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan motivasi kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,455 satuan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,342 menunjukkan kontribusi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 34,2%. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 5,626 > t tabel 2,000 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima.

3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Simultan

Coefficientsa					
Model	UnstandardizedCoefficients		Standardized Coefficients	t	**Sig.**
	B		Std. Error	**Beta**	
1	(Constant)	9,724	3,098	3,139	**,003**
Kompetensi (variabel x1)		,561	,079	,629	7,070	**,000**
Motivasi Kerja(variabel x2)		,213	,069	,274	3,084	**,003**

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik(varaibel Y)

Sumber: Data diolah SPSS v. 26, 2026

Analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 9,724 + 0,561X_1 + 0,213X_2$. Persamaan ini menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi kompetensi sebesar 0,561 lebih besar dibandingkan motivasi kerja sebesar 0,213, yang mengindikasikan bahwa kompetensi memiliki kontribusi lebih dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0,641 menunjukkan bahwa 64,1% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kompetensi dan motivasi kerja secara bersama-sama, sedangkan sisanya 35,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	**Sig.**
1	Regression	1533,594	2	766,797	53,530	**,000b**
	Residual	859,485	60	**14,325**	
	Total	2393,079	**62**		

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik(Y)
b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (x2), Kompetensi (x1)

Sumber: Data diolah SPSS v. 26, 2026

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 53,530 > F tabel 3,150 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa kompetensi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13115
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.5. Pembahasan

Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kamaluddin et al. (2024) dan Kurniawan Efendi dan Tusyanah (2024) yang menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan non-teknis pegawai menjadi fondasi utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang memiliki pengetahuan mendalam tentang prosedur administrasi, keterampilan komunikasi yang baik, serta sikap profesional akan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Kontribusi kompetensi sebesar 58,4% menunjukkan bahwa aspek ini menjadi faktor paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sunter Jaya.

Motivasi kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun kontribusinya lebih kecil (34,2%) dibandingkan kompetensi. Hasil ini konsisten dengan penelitian Hasanuddin (2025) dan Wahyudi (2023) yang menyatakan bahwa pegawai yang termotivasi cenderung menunjukkan semangat kerja, kedisiplinan, dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Pemenuhan kebutuhan penghargaan dan kesempatan pengembangan diri menjadi pendorong utama bagi pegawai kelurahan untuk memberikan pelayanan terbaik. Namun demikian, hasil pra-survei menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang merasa kesempatan pengembangan diri masih terbatas, sehingga perlu perhatian khusus dari pimpinan.

Secara simultan, kompetensi dan motivasi kerja mampu menjelaskan 64,1% variasi kualitas pelayanan publik. Koefisien korelasi sebesar 0,801 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel independen dengan variabel dependen. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan hanya melalui satu aspek saja, melainkan memerlukan upaya integral antara pengembangan kompetensi dan penguatan motivasi kerja secara berkelanjutan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Nyoman Dewi Purnamasari dan Helvoni (2025) yang menekankan pentingnya sinergi antara kemampuan pegawai dan dorongan kerja dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal.

3.6. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sunter Jaya perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi dan motivasi kerja secara bersamaan. Kompetensi memberikan kontribusi sebesar 58,4%, sedangkan motivasi kerja memberikan kontribusi sebesar 34,2% terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pimpinan perlu memprioritaskan pelatihan teknis, peningkatan keterampilan komunikasi, pembinaan etika pelayanan, serta pengembangan kemampuan pegawai agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan profesional. Di sisi lain, motivasi kerja perlu diperkuat melalui pemberian penghargaan yang adil, kesempatan pengembangan karir, dukungan pimpinan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendorong semangat dan tanggung jawab pegawai. Secara simultan, kedua faktor tersebut mampu menjelaskan 64,1% variasi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pengelolaan kompetensi dan motivasi tidak sebaiknya dilakukan secara terpisah, tetapi dirancang sebagai upaya yang terintegrasi dan berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara. Motivasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik. Secara simultan, kompetensi dan motivasi kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien determinasi sebesar 64,1%. Kontribusi kompetensi lebih dominan (58,4%) dibandingkan motivasi kerja (34,2%), sehingga peningkatan kompetensi teknis dan soft skill menjadi prioritas utama. Penelitian ini merekomendasikan agar Kantor Kelurahan Sunter Jaya meningkatkan frekuensi pelatihan teknis, pembinaan etika pelayanan, serta memberikan kesempatan pengembangan karir dan sistem penghargaan yang adil guna meningkatkan motivasi dan kompetensi pegawai secara berkelanjutan.

Referensi

1. Aco, A., Malik, D., & Sari, R. (2024). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, *3*(1), 77–88.
2. Hasanuddin. (2025). Determinasi kualitas pelayanan melalui motivasi. *JEMSI*, *6*(5). https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5.5621
3. Indah Rahma Safitri, & Martono, A. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. *Lensa Ilmiah – Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, *3*(3), 108–113.
4. Irwan Nopian Sinaga. (2024). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, *6*(2).
5. Kamaluddin, K. K., Hamzah, M. N., & Suwandaru, R. (2024). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja. *JEMMA*, *7*(2). https://doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2937

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13115
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

6. Kurniawan Efendi, K., & Tusyanah. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, *5*(3). https://doi.org/10.15294/baej.v5i3.12304
7. Ma'ruf, F., Darman, D., Suleman, M., & Setiawan, L. (2024). The influence of leadership style and service quality on community satisfaction. *West Science Interdisciplinary Studies*, *2*(1), 11–21.
8. Malik, D. (2024). Pengaruh kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi terhadap kualitas pelayanan. *Journal of International Multidisciplinary Research*, *2*(1), 219–227.
9. Nyoman Dewi Purnamasari, N. D., & Helvoni, H. (2025). Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan publik. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *17*(3).
10. Paisal, H. M. (2023). The influence of employee competence, work culture and work facilities on service quality. *Journal of Indonesia Law & Policy Review*, *4*(3).
11. Sadjab, W. P., Tenda, M. P., Lumare, M. A., & Sinolungan, L. (2024). The influence of discipline on service quality. *JOURNAL OF MULTI-DISCIPLINES SCIENCE (ICECOMB)*, *2*(1), 21–33.
12. Sari, D. M. (2022). Employee motivation and work discipline: Factors affecting the quality of service. *Jurnal Transformasi Administrasi*, *12*(01), 69–86.
13. Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (11th ed.). Bumi Aksara.
14. Sugiharti, L., Saepudin, A., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. *Journal Publicuho*, *6*(1), 276–287.
15. Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
16. Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., Wiseno, B., & Phetrasuwan, S. (2022). The influence of work discipline on the quality of excellent service. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *11*(1), 20–36.
17. Syahna Nurunnisa, & Rani. (2024). Pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, *2*(2), 99–108. https://doi.org/10.70052/jeba.v2i2.348
18. Wahyudi, R. (2023). The influence of work motivation and work discipline on the quality of employee work. *Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics*, *1*(2), 7–11.
19. Yusuf Indrajaya. (2023). Pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. *Jurnal Manajerial Bisnis*, *6*(2).

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13115
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)