

PENGARUH DISIPLIN DAN KECAKAPAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH

Rewind Tri Fazardo¹, Diding Bajuri²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Majalengka

Email:

[\(rewindfazardo@gmail.com\)](mailto:rewindfazardo@gmail.com)¹

[\(didingbajuri@unma.ac.id\)](mailto:didingbajuri@unma.ac.id)²

ABSTRAK

The problems in this study are: (1) Is there an influence of discipline on service quality at the Regional Secretariat of Majalengka Regency, (2) Is there an influence of work skills on service quality at the Regional Secretariat of Majalengka Regency, (3) Is there an influence of discipline and work skills on service quality at the Regional Secretariat of Majalengka Regency. The research method used in this research is the survey method. Through the census, it is intended that all populations are also sampled because the population is limited and allows researchers to examine all populations using a questionnaire as a data collection tool. explore factors that cannot be revealed in the questionnaire. As a result, discipline and work skills have a significant influence on quality, while attendance has a significant influence, and work skills have a significant influence. Then, based on the results of the study, it shows that the discipline variable has a greater influence on service quality at the Regional Secretariat of Majalengka Regency than the work ability variable. Thus, both discipline and work skills have an influence on service quality at the Regional Secretariat of Majalengka Regency.

Kata Kunci: Disiplin, Kecakapan Kerja, Kualitas Pelayanan.

Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan pada sektor pemerintah merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kesejahteraan Masyarakat melalui pelayanan yang berjalan dengan baik dan optimal. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merujuk pada pemenuhan kebutuhan dan harapan akan penyediaan layanan dan penyelesaian masalah. Pelayanan public yang berkualitas dapat dilihat melalui transparansi pelaksanaan, akses yang dapat dengan mudah terjangkau, pelaksana pelayanan yang responsive, pelayanan yang berjalan efektif dan efisien, Masyarakat yang terlibat dalam proses pelayanan, Lembaga pelaksana yang bertanggung jawab, pelayanan yang selalu berinovasi dan berimbas pada kepuasan Masyarakat.

Kualitas pelayanan publik memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga dan pemerintah, Ketika pelayanan berjalan dengan baik maka Masyarakat tentu akan merasa puas dan dihargai. (Lindgren et al., 2019) menyatakan kualitas pelayanan merupakan tujuan utama pemerintah yang meliputi upaya peningkatan efisiensi, transparansi, dan penyediaan layanan tanpa batas dengan cepat dan bertanggung jawab. Sisi

kelembagaan pelaksana pelayanan pada kualitas pelayanan merupakan Lembaga yang berfungsi secara penuh menjalankan hirarki pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik ditunjang oleh Lembaga-lembaga pelayanan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan yang berorientasi ada efisiensi dan akuntabilitas Lembaga menjadi nilai dan norma yang berlaku, selain itu kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh karakteristik pelaksana pelayanan. (Lapunte & Van de Walle, 2020) menyatakan secara empiris peningkatan maupun penurunan pelayanan public ditentukan oleh pelaksana kebijakan atau pelayanan yang bertanggung jawab pada instrument dan standar dalam pelayanan publik. Proses pelayanan public banyak mengacu pada karakteristik seperti kedisiplinan dan kecakapan kerja dari pada para pelaksana pelayanan guna menghasil pelayanan yang berkualitas dan memperoleh kepuasan dari Masyarakat pengguna. (Camilleri, 2021) menyatakan kualitas pelayanan yang baik dievaluasi melalui kinerja Lembaga, kedisiplnan dan kecakapan organisasi secara sistematis.

Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka merupakan salah satu perangkat daerah Kabupaten Majalengka yang bertugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah dan pelayanan masyarakat. Akan tetapi melalui pra-survey penelitian diketahui bahwa kedisipinan dan kecakapan kerja sumberdaya Manusia pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka belum berjalan dengan baik. Hal tersebut teridentifikasi melalui tingkat kehadiran pegawai pada absensi pegawai yang cukup rendah, dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1. Rekan Absensi Pegawai bulan Januari-Mei 2023

No	Bulan	Keterangan			Jumlah
		Sakit	Ijin	Tanda Keterangan	
1.	Januari	2	3	4	9
2.	Februari	1	1	0	2
3.	Maret	2	4	0	6
4.	April	3	4	0	7
5.	Mei	1	2	1	4

Sumber: Data diolah, 2023

dari tabel tersebut diketahui bahwa dalam 5 bulan di awal tahun 2023 terdapat beberapa pegawai yang tidak masuk kerja, hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai di Sekretariat Daerah kabupaten Majalengka masih rendah, disisi lain mengenai rendahnya kemampuan kerja diketahui bahwa belum optimalnya pegawai Sekretariat Daerah kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan tenggat waktu pelayanan, secara empirik permasalahan yang berkaitan dengan kedisiplinan dan kemampuan kerja membuat kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah kabupaten Majalengka menjadi tidak optimal.

Berdasarkan permasalahan empiris tersebut, maka dilakukan penelitian secara mendalam mengenai pengaruh disiplin dan kecakapan kerja terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka, dengan tujuan untuk mengetahui apakah disiplin

dan kecakapan kerja berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.

Tinjauan Pustaka

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan gambaran kemampuan seseorang maupun kelompok melaksanakan tugas dan kewajiban secara konsisten, tertib dan tepat waktu. Disiplin atau kedisiplinan melibatkan sikap, tanggung jawab dan komitmen seseorang untuk mencapai produktivitas, efisiensi dan kualitas kerja. (Jufrizen, 2021) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran atau kesediaan seseorang dalam mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan, instansi atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. (Hajjali et al., 2022) menyatakan Disiplin adalah perilaku yang ditanamkan pada diri setiap individu didalam maupun diluar organisasi agar setiap individu dapat mentaati peraturan dan menerima konsekuensi sesuai dengan aturan yang sudah disepakati.

Disiplin kerja merupakan kesediaan pegawai untuk menyesuaikan diri berperilaku sesuai dengan peraturan dan nilai-nilai yang berlaku dalam instansi (Siswadi & Lestari, 2021). (Sitopu et al., 2021) menyatakan disiplin kerja sangat dibutuhkan untuk dapat menghasilkan kinerja dan usaha pegawai secara maksimal. Disiplin kerja pegawai dalam birokrasi public menjadi salah satu alat ukur untuk mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan dan kebijakan publik melalui pengelolaan sumber daya manusia (Ahmad et al., 2021). (Evans et al., 2023) menyatakan kedisiplinan sebagai salah satu ilmu dalam administrasi publik sebagai upaya penanaman norma-norma professional yang berlaku dalam suatu wilayah tertentu. (Byars, 2008) menyatakan bahwa ada beberapa hal yang dapat dijadikan indikator tinggi rendahnya disiplin karyawan, yaitu: (1) kehadiran, (2) ketepatan waktu, (3) ketaatan pada atasan, (4) ketaatan dalam menggunakan/memelihara peralatan kantor, (5) ketaatan pada peraturan-peraturan yang berkaitan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) kemampuan bekerja sama.

Kecakapan Kerja

Kecakapan Kerja sektor publik merupakan gambaran kemampuan pekerja sektor public dalam melaksanakan tanggung jawab dibidangnya sesuai dengan kompetensi dan mengikuti inovasi yang ada. (Vermeeren & Heijden, 2022) menyatakan kecakapan kerja dalam organisasi merupakan pemicu utama dalam perkembangan dan peningkatan organisasi. Penekanan kecakapan kerja dalam organisasi dapat meningkatkan kompetensi dalam diri seorang individu (Elsen et al., 2022). Kecakapan kerja dalam suatu organisasi merupakan gambaran kompetensi yang berasal dari para individu dan memegang peranan kunci dalam peningkatan kualitas dan pengembangan organisasi.

Kecakapan kerja atau kelayakan kerja merupakan kemampuan kerja pegawai yang berhubungan langsung dengan komitmen dan kinerja pegawai (Philippaers et al., 2019). (Marzec et al., 2021) menyatakan kelayakan atau kecakapan kerja sebagai salah satu factor penentu yang mempengaruhi hasil kerja seseorang, kecakapan kerja berkaitan langsung dengan kualitas kinerja seseorang. Kecakapan kerja pegawai dalam sektor publik merupakan karakteristik individu dalam organisasi yang bertugas mendorong atau mempengaruhi individu dalam melaksanakan tugasnya (Obioha & Sotshangane, 2022). (Vitalaru, 2022) kelayakan atau kecakapan kerja seorang pelaksana pelayanan publik merupakan gambaran kemampuan

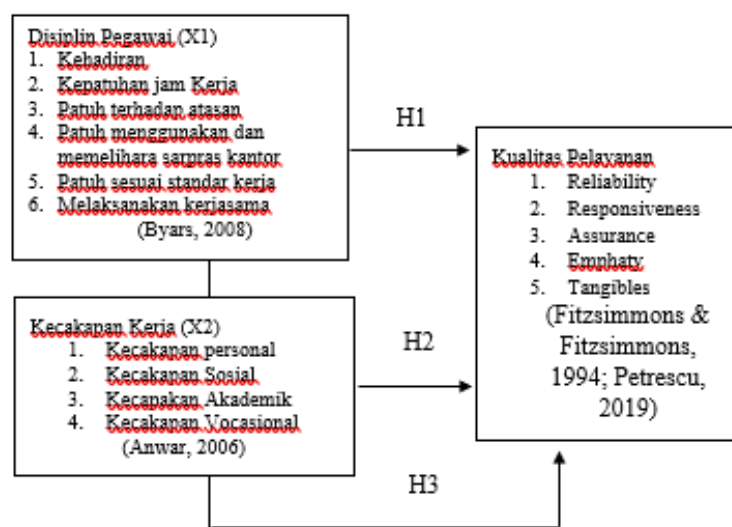
pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan optimal. (Anwar, 2006) menyatakan kecakapan kerja terbagi atas 4 (empat) indikator, yakni: (1) Kecakapan personal (*Personal Skills*); (2) Kecakapan Social (*Social Skills*); (3) Kecakapan Akademik (*Academic Skill*); (4) Kecakapan Vocasional (*Vocational Skills*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu tujuan penting dalam kemajuan penyelenggaraan layanan publik (Katelo et al., 2021). Pelayanan publik yang berkualitas terbentuk berdasarkan kinerja dari para aparatur pelaksana pelayanan publik (Nurung et al., 2020). Kualitas pelayanan public adalah komponen penting dalam tata kelola pemerintah yang efektif, dimana pemerintah menyediakan layanan kepada Masyarakat dengan standar kualitas yang baik. Melalui standar kualitas pelayanan tersebut para penyedia layanan dapat mendapatkan pelayanan melalui akses layanan yang baik, efisien dan adil.

Kualitas pelayanan publik merupakan pelaksanaan pelayanan yang dianggap telah memenuhi dimensi-dimensi dalam standar pelayanan publik (Ocampo et al., 2019). (Malik, 2017) menyatakan kualitas layanan public merupakan kegiatan yang merujuk pada tingkat efektivitas, efisiensi dan kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat saat menggunakan layanan public yang telah disediakan oleh pemerintah. (Anto et al., 2021) menyatakan akuntabilitas pelayanan publik yang baik akan menghadirkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai alat ukur pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (Li & Shang, 2020). (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1994; Petrescu, 2019) menyatakan kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yakni: (1) *Reliability*, Kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, benar, sesuai keinginan konsumen; (2) *Responsiveness*, Kesadaran membantu konsumen mendapatkan pelayanan secara cepat; (3) *Assurance*, Pengetahuan atau sikap sopan yang diperlihatkan dalam memberikan pelayanan; (4) *Emphaty*, memberikan pelayanan melalui pendekatan dan perlindungan kepada konsumen; (5) *Tangibles*, Penampilan Pelaksana Pelayanan dan fasilitas penunjang pelayanan.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis

1. Disiplin pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.
2. Kecakapan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.
3. Disiplin dan kecakapan kerja kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka..

Metode Penelitian

Penggunaan metode dalam penelitian yakni untuk mengumpulkan dan menganalisa data secara alamiah menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan perhitungan numerik yang sistematis dalam mengungkapkan pola hubungan dengan mengandalkan metode statistic untuk menarik kesimpulan secara objektif dan menggeneralisasi temuan. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data, pengembangan instrument berbasis empiris lalu dilakukan pengujian secara validitas, reliabilitas dan analisis data kuantatif atau pengujian hipotesis (Mellinger & Hanson, 2021). Tujuan utama dalam analisis kuantitatif ialah menganalisis dan menguji hipotesis hubungan antar variable melalui evaluasi empiris dan statistik (Debbarma & Choi, 2022). Pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif dilakukan melalui (1) Pembagian Kuisisioner Kepada 71 Populasi penelitian sekaligus responden dalam penelitian; (2) Wawancara yang dilakukan sebagai bahan pendukung pernyataan hasil kuisisioner; (3) Studi Dokumentasi, yakni pengujian secara toeritis berdasarkan penelitian terdahulu, jurnal, atau sumber-sumber ilmiah lain.

Berdasarkan data yang terkumpul dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuisisioner penelitian dengan tujuan untuk mengukur apakah kuisisioner atau pernyataan valid dan reliabel dengan penelitian yang dilakukan. Setelah dinyatakan valid dan reliabel dilakukan analisis data melalui regresi multiple untuk menguji hipotesis dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas Penelitian.

Instrumen penelitian akan diuji validitasnya (ketepatan pernyataan) melalui validitas konstruk dan reliabilitasnya melalui uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus korelasi rank spearman. Tingkat kesalahan yang digunakan dalam pengujian instrumen adalah $\alpha = 0,05$ dan untuk $N = 10$, nilai t-tabel = 1,750. Hasil uji validitas untuk masing-masing instrumen ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kecakapan Kerja

No Item	R	t _{hitung}	Keputusan	Kesimpulan
P1	0.735	8.747	Signifikan	Valid
P2	0.715	8.345	Signifikan	Valid
P3	0.668	7.273	Signifikan	Valid
P4	0.700	8.217	Signifikan	Valid
P5	0.876	10.126	Signifikan	Valid
P6	0.820	10.178	Signifikan	Valid
P7	0.846	10.394	Signifikan	Valid
P8	0.313	6.493	Signifikan	Valid
P9	0.721	8.783	Signifikan	Valid
P10	0.809	10.754	Signifikan	Valid
P11	0.745	8.885	Signifikan	Valid
P12	0.864	10.821	Signifikan	Valid
P13	0.864	10.658	Signifikan	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan table tersebut diketahui bahwa 13 pernyataan dalam instrument variable disiplin pegawai dinyatakan valid didukung dengan nilai korelasi r signifikan maka seluruh pernyataan dalam instrument variable disiplin pegawai dapat digunakan sebagai alat ukur pengaruh disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kecakapan Kerja

No Item	R	t _{hitung}	Keputusan	Kesimpulan
P1	0.735	8.747	Signifikan	Valid
P2	0.715	8.345	Signifikan	Valid
P3	0.668	7.273	Signifikan	Valid
P4	0.700	8.217	Signifikan	Valid
P5	0.876	10.126	Signifikan	Valid
P6	0.820	10.178	Signifikan	Valid
P7	0.846	10.394	Signifikan	Valid
P8	0.313	6.493	Signifikan	Valid
P9	0.721	8.783	Signifikan	Valid
P10	0.809	10.754	Signifikan	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, 10 (sepuluh) item pertanyaan yang digunakan memiliki nilai korelasi r yang signifikan. Seluruh item pertanyaan dinyatakan valid untuk keperluan penelitian pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kecakapan Kerja

No Item	R	t _{hitung}	Keputusan	Kesimpulan
P1	0.735	8.747	Signifikan	Valid
P2	0.715	8.345	Signifikan	Valid
P3	0.668	7.273	Signifikan	Valid
P4	0.700	8.217	Signifikan	Valid
P5	0.876	10.126	Signifikan	Valid
P6	0.820	10.178	Signifikan	Valid
P7	0.846	10.394	Signifikan	Valid
P8	0.313	6.493	Signifikan	Valid
P9	0.721	8.783	Signifikan	Valid
P10	0.809	10.754	Signifikan	Valid
P11	0.260	8.439	Signifikan	Valid
P12	0.351	8.525	Signifikan	Valid
P13	0.272	8.478	Signifikan	Valid
P14	0.251	8.425	Signifikan	Valid
P15	0.295	8.951	Signifikan	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Dari tabel tersebut terlihat bahwa 15 (lima belas) item yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi r yang signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua item dari variabel kualitas pelayanan adalah valid dan signifikan, dengan demikian semua item yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.

Uji Reliabilitas Penelitian.

Pengujian reliabilitas (ketepatan penyusunan soal), instrumen penelitian dengan koefisien korelasi Spearman-Brown. Hasil koefisien reliabilitas dan pengujiannya diuraikan sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Dimensi	Hitung	tabel	Kesimpulan
Disiplin Pegawai	0.635	1.750	Realabel
Kecakapan Kerja	0.723	1.750	Realabel
Kualitas Pelayanan	0.785	1.750	Realabel

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai reliabilitas semua variabel adalah valid. Hasil uji reliabilitas kuesioner untuk masing-masing variabel disajikan di bawah ini.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini melibatkan uji parsial dengan menggunakan prosedur uji-t, kemudian secara simultan dengan model analisis linier berganda dengan menggunakan uji-F, yang hasilnya diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 16.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	keterangan
	B	Std. Error	Beta			
Constant	10.632	1.804		5.905	.000	
X1	.375	.114	.515	3.299	.002	Signifikan
X2	.196	.096	.317	2.031	.048	Signifikan

R = .799
 R Square = .639 (63,9%)
 Adjusted R square = .624 (62,4%)
 Probabilitas = .000 (a)
 F Hitung = 43.322

a Predictors (Constant): Disiplin, Kecakapan Kerja
 b Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa Disiplin (X1) dan Kecakapan (X2) memiliki hubungan positif secara simultan dengan kualitas pelayanan pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka, Fhitung = 43,322 dengan probabilitas = $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti 62,4% variasi kualitas pelayanan pegawai secara bersama-sama ditentukan oleh Kedisiplinan dan Kecakapan Kerja. Nilai r sebesar 0,799 menunjukkan bahwa terdapat korelasi

positif yang kuat antara disiplin (X1) dan kecakapan kerja (X2) dengan kualitas pelayanan (Y). Korelasi positif berarti tingkat kualitas pelayanan karyawan selalu naik dan turun searah dengan tingkat kedisiplinan dan kecakapan kerja karyawan. Jika kedisiplinan dan kecakapan kerja karyawan berada pada tingkat yang maksimal, maka kualitas pelayanan yang diberikan karyawan juga akan baik. Dan dapat dinyatakan bahwa disiplin dan kecakapan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

Nilai t hitung variabel disiplin (X1) sebesar 3,299 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 ($p < 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa variabel disiplin (X1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka. Hal ini berarti hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa disiplin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai. Nilai t hitung variabel kemampuan kerja (X2) sebesar 2,031 dengan tingkat signifikansi 0,048 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja (X2) memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka. Dengan demikian, Hipotesis yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diterima.

Kesimpulan

1. Secara Parsial Disiplin pegawai berpengaruh Signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka,
2. Kecakapan kerja berpengaruh secara Parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.
3. Disiplin Pegawai dan Kecakapan kerja Secara Simultan berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.

Daftar Pustaka

- Ahmad, J., Sanusi, A., Hamid, H., Laduppa, H., & Nilwana, A. (2021). *Agility leadership and its effect on motivation and discipline: A review of learning supervision during Covid-19*. 020009. <https://doi.org/10.1063/5.0071615>
- Anto, L. O., Husin, H., Hamid, W., & Bulan, N. L. (2021). Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance. *Accounting*, 49–58. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.10.015>
- Anwar. (2006). *Pendidikan Kecakapan Hidup*. Alfabeta.
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Debbarma, J., & Choi, Y. (2022). A taxonomy of green governance: A qualitative and quantitative analysis towards sustainable development. *Sustainable Cities and Society*, 79, 103693. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2022.103693>
- Evans, M. D., Irizarry, J. L., & Freeman, J. K. (2023). Disciplines, Demographics, & Expertise: Foundations for Transferring Professional Norms in Nonprofit Graduate

- Education. *Public Integrity*, 25(2), 175–188.
<https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2027646>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). *Service management for competitive advantage*. McGraw-Hill.
- Hajjali, I., Fara Kessi, A. M., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. (2022). The Effect of Supervision, Compensation, Character on Work Discipline. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 70–85. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.85>
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
<https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Katelo, I., Kokina, I., & Raševskis, V. (2021). SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC SERVICE OF LATVIA. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*, 6, 293–311.
<https://doi.org/10.17770/sie2021vol6.6282>
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Lloyd L. Byars, L. W. R. (2008). *Human Resource Management* (Vol. 415). Irwin 2000.
- Malik, M. (2017). Analisis Penerapan Disiplin Dalam Meningkatkan. *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik (E-JKPP)*, 3(1), 28–37.
- Marzec, I., Austen, A., Frączkiewicz-Wronka, A., & Zacny, B. (2021). The impact of job content on employability and job performance in public organizations. *International Journal of Manpower*, 42(4), 628–643. <https://doi.org/10.1108/IJM-11-2019-0502>
- Mellinger, C. D., & Hanson, T. A. (2021). Methodological considerations for survey research: Validity, reliability, and quantitative analysis. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, 19. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v19i0.549>
- Nurung, J., Rakhmat, Tamsah, H., Burhanuddin, & Azis, M. (2020). The effect of leadership on public service quality. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 473(1), 012070. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/473/1/012070>
- Obioha, E., & Sotshangane, Y. (2022). Perspectives on employers' expectations on tertiary education graduates' employability skills in Eastern Cape, South Africa. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 11(5), 237–248.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i5.1832>

- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Petrescu, M. (2019). From marketing to public value: towards a theory of public service ecosystems. *Public Management Review*, 21(11), 1733–1752. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619811>
- Philippaers, K., De Cuyper, N., & Forrier, A. (2019). Employability and performance. *Personnel Review*, 48(5), 1299–1317. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2017-0098>
- Siswadi, Y., & Lestari, D. (2021). EFFECT OF WORK MOTIVATION, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE. *International Journal of Economic, Technology and Social Sciences (Injects)*, 2(1), 227–237. <https://doi.org/10.53695/injects.v2i1.385>
- Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 72–83. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.79>
- van den Elsen, J., Vermeeren, B., & Steijn, B. (2022). Valence of formal learning, employability and the moderating roles of transformational leadership and informal learning in the public sector. *International Journal of Training and Development*, 26(2), 266–284. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12258>
- Vermeeren, B., & Van der Heijden, B. (2022). Employability in the public sector: The impact of individual and organizational determinants. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1041618>
- Vitalaru, B. (2022). Public service interpreting and translation: employability, skills, and perspectives on the labour market in Spain. *The Interpreter and Translator Trainer*, 16(2), 247–269. <https://doi.org/10.1080/1750399X.2021.1984032>