JME 4 (2) (2026)

JURNAL MANAJEMEN DAN EKONOMI

https://www.jurnal.stahnmpukuturan.ac.id/index.php/jme



PENGARUH PENEMPATAN PEGAWAI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

Gusti Kompyang Somantari[1], Duwi Oktaviana[2], Ida Bagus Gede Subawa[3]
Institut Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan
gustikompyangsomantari@gmail.com[1], duwi.osa@gmail.com[2], gdesubawa68@gmail.com[3]

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 16 Agustus 2026
Disetujui 19 Agustus 2026
Dipublikasikan 31 Agustus 2026

Keywords:
Employee Placement, Work Discipline, Public Service Quality

Abstract

The quality of public services is an indicator of successful governance that focuses on meeting public expectations. Quality public services are determined by the availability of facilities, but are also influenced by the human resources who provide services. The phenomenon of mismatched employee placement based on qualifications and less than optimal employee discipline are determining factors for fluctuations in service quality. This study aims to examine and analyze the impact of employee placement and employee discipline on the quality of public services within the Buleleng Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. Using a quantitative approach, this research involved the entire population of 88 apparatus through a census technique (saturated sampling). The field data collection process utilized questionnaires, observations, interviews, and documentation studies, which were then processed using multiple linear regression methods. Employee placement has a positive and significant effect on the quality of public services based on the results of the study with a calculated t value of 2.919 (> t table 1.988) and a significance value of 0.004 < 0.05. Work discipline also has a positive and significant effect on the quality of public services, with a calculated t-value of 4.296 (> t-table 1.988) and a significance value of 0.000 < 0.05. Simultaneously, Employee placement and work discipline have a positive and significant impact on public service quality, with a calculated F-value of 84.607 (exceeding the F-table value of 3.10) and a significance level of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.666 indicates that 66.6% of the variation in public service quality can be explained by the variables of employee placement and work discipline, while the remaining 33.4% is influenced by factors outside the scope of this study. It can be concluded that placing employees according to their competencies and implementing sound work discipline significantly boost the effectiveness of public services at DPMPTSP Buleleng Regency. Practical implications require the agency to refine its competency-based human resource mapping mechanisms and strengthen discipline to achieve professional, agile, and accountable service governance.

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang berfokus pada pemenuhan ekspektasi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh kesediaan sarana, tetapi juga dipengaruhi oleh talenta manusia yang memberikan pelayanan. Fenomena ketidaksesuaian penempatan pegawai berbasis kualifikasi serta belum maksimalnya disiplin pegawai menjadi faktor penentu fluktuasi kualitas layanan. Kajian ini untuk menguji serta menganalisis dampak penempatan pegawai dan disiplin pegawai terhadap kualitas layanan masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpatu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Menggunakan pendekatan kuantitatif, riset ini melibatkan seluruh populasi aparatur sebanyak 88 orang melalui teknik sensus (sampling jenuh). Proses penggalian data lapangan memanfaatkan instrumen angket, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, yang selanjutnya diolah memakai metode regresi linier berganda. Penempatan pegawai berpengaruh positif dan cukup besar terhadap mutu layanan masyarakat berdasarkan hasil penelitian dengan nilai t hitung 2,919 (> t tabel 1,988) dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Disiplin kerja juga berpengaruh positif dan cukup besar terhadap kualitas layanan publik dengan nilai t hitung 4,296 (> t tabel 1,988) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan, penempatan pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif dan cukup besar terhadap kualitas layanan publik dengan nilai F hitung 84,607 (> F tabel 3,10) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) 0,666 menunjukkan bahwa 66,6% variasi kualitas layanan publik dapat dijelaskan oleh variabel penempatan pegawai dan disiplin kerja, sedangkan 33,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian. Dapat disimpulkan bahwa penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensi serta penerapan disiplin kerja yang baik secara nyata mendongkrak efektivitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Implikasi praktis menuntut instansi untuk menyempurnakan mekanisme pemetaan SDM berbasis kompetensi, memperkokoh kedisiplinan demi mewujudkan tata kelola layanan yang profesional, tangkas, dan akuntabel.

Kata Kunci : Penempatan Pegawai, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Publik."

p-ISSN 3032-5277
e-ISSN 3032-5285

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan sekaligus fokus reformasi birokrasi di Indonesia guna menciptakan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi di daerah (Kementerian PANRB, 2022). Kondisi ini menuntut instansi penyedia layanan perizinan untuk terus melakukan pembenahan (Badan Pusat Statistik, 2025).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng memegang peranan strategis dalam pelaksanaan fungsi tersebut. Dalam konteks manajemen talenta manusia, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh penempatan pegawai yang tepat (*the right man on the right place*) serta tingkat disiplin kerja yang tinggi. Penempatan berbasis kompetensi dapat mengoptimalkan efektivitas kerja (Armstrong & Taylor, 2023), sementara kedisiplinan mencerminkan kepatuhan terhadap standar operasional yang menjaga konsistensi kualitas pelayanan (Hasibuan & Noni Erika, 2022).

Studi pendahuluan di DPMPTSP Kabupaten Buleleng pada tahun 2025 mengungkapkan tantangan operasional. Keterbatasan talenta manusia menyebabkan penempatan pegawai belum sepenuhnya selaras dengan keahlian masing-masing. Selain itu,

tingkat ketidakhadiran pegawai masih berfluktuasi dengan rata-rata 4,01%, yang menunjukkan bahwa aspek penempatan dan disiplin kerja masih perlu dioptimalkan.

Sejumlah literatur membuktikan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur dan kepuasan publik (Iskandar, 2020; Pancasasti, 2022), sedangkan penempatan pegawai yang tepat meningkatkan efektivitas kerja serta produktivitas organisasi (Hasibuan & Noni Erika, 2022; Robbins & Judge, 2017). Mayoritas penelitian terdahulu lebih berfokus pada variabel kinerja pegawai atau kepuasan masyarakat. Studi yang menguji pengaruh simultan antara penempatan pegawai dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pada instansi perizinan tingkat kabupaten masih terbatas. Pengujian ini menjadi makin mendesak seiring dengan diterapkannya sistem *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*, yang menuntut profesionalisme, akuntabilitas, dan kompetensi aparatur yang adaptif secara digital.

Berdasarkan dari fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penempatan pegawai dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Kebaruan (*novelty*) studi ini terletak pada pengujian simultan kedua variabel tersebut dengan menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen utama pada lembaga perizinan terpadu. Hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur manajemen SDM sektor publik sekaligus memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan.

2. KAJIAN TEORI

Tinjauan pustaka menyajikan pemaparan teoritis, kerangka konseptual, dan analisis terhadap studi-studi terdahulu yang sejalan guna membangun basis teori, mendeteksi ruang kosong penelitian (*research gap*), serta memperkokoh argumentasi akademis. Seluruh acuan dalam kajian ini bersumber dari publikasi ilmiah dan literatur bereputasi yang relevan dengan ranah pembahasan.

Rangkaian temuan empiris menegaskan peranan vital pemetaan penempatan pegawai dan tingkat kedisiplinan dalam memicu penguatan kinerja maupun kualitas layanan. Sebagaimana terungkap dalam studi Widyaningsih et al. (2025), kebijakan rotasi kerja beserta disiplin pegawai memberikan dampak positif yang bermakna pada efektivitas kerja staf di lingkungan DPMPTSP Kota Depok. Temuan sejajar dipaparkan oleh Manafe dan Riwukore (2025), yang mendokumentasikan bahwa penempatan karyawan, kedisiplinan, serta iklim kerja secara bersama-sama mampu mengeskalasi capaian kerja pegawai. Di samping itu, Febriyanti dan Anismadiyah (2025) turut mengonfirmasi implikasi cukup besar dari aspek lingkungan fisik dan kedisiplinan terhadap produktivitas tenaga kerja.

Konsistensi pengaruh positif disiplin kerja terhadap pencapaian kinerja aparatur juga ditunjukkan oleh deretan riset dari Musrihatun et al. (2024), Karunia Putra (2024), Zulkifli et al. (2024), serta Sulistyowati et al. (2024). Lebih lanjut, karya-karya ilmiah tersebut mengindikasikan bahwa variabel pendukung seperti dorongan kerja, ikatan terhadap organisasi, hingga kepemimpinan berfungsi memperkuat efektivitas disiplin dalam meningkatkan kinerja.

Dalam perspektif yang lebih luas, Deluma et al. (2024) mengutarakan bahwa sinergi tim, pola interaksi, dan tingkat kedisiplinan sanggup memacu etos kerja staf. Sementara itu, Harun et al. (2024) menekankan bahwa penyempurnaan kualitas standar pelayanan publik sangat bergantung pada kecakapan aparatur, kepatuhan kerja, keterpaduan koordinasi, serta kesungguhan dalam menyajikan layanan yang profesional.

Merujuk pada fondasi konseptual, Sry Rosita et al. (2024) memaparkan bahwa cakupan pengelolaan sumber daya manusia mencakup perencanaan, gambaran jabatan, pengembangan kemampuan, evaluasi pencapaian, pemberian dorongan motivasi, hingga penegakan disiplin yang bermuara pada peningkatan performa organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Riset ini mengaplikasikan strategi kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori guna menganalisis eksistensi serta besaran dampak penempatan pegawai dan tingkat kedisiplinan kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Keterlibatan subjek mencakup keseluruhan populasi sebanyak 88 pegawai. Mengingat ukuran populasi yang relatif terjangkau, penentuan sampel menerapkan metode sensus (sampling jenuh), sehingga setiap anggota populasi dilibatkan secara penuh sebagai responden. Pengumpulan instrumen informasi lapangan mengandalkan angket berskala Likert, penelusuran dokumen resmi, serta penelaahan studi literatur. Kerangka operasional riset ini menguji dua variabel bebas yakni penempatan pegawai dan disiplin kerja serta satu variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan publik. Prosedur pengolahan data menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen penelitian terlebih dahulu dievaluasi melalui tes validitas dan reliabilitas, disusul dengan pemenuhan syarat uji asumsi klasik (meliputi kriteria normalitas, bebas dari multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta autokorelasi). Tahap akhir analisis melingkupi perhitungan koefisien determinasi (R2), pemuktian hipotesis secara parsial via uji t, serta evaluasi pengaruh bersama (simultan) melalui uji F

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pembahasan

Penelitian dilaksanakan pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng sebagai instansi pemerintah yang menangani pelayanan investasi dan perizinan terpadu. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh 88 pegawai. Seluruh kuesioner yang dibagikan dapat dikembalikan secara lengkap sehingga tingkat respons mencapai 100% dan seluruh data dapat digunakan dalam analisis.

Lokasi pelaksanaan riset ini bertempat pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng, yakni lembaga pemerintah yang memegang wewenang dalam urusan investasi serta perizinan terpadu. Penggalian data primer dilakukan melalui instrumen angket yang didistribusikan kepada seluruh populasi kerja berjumlah 88 pegawai. Seluruh lembar kuesioner berhasil terhimpun kembali secara utuh (*response rate* 100%), sehingga layak untuk diproses pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 4.1
Data Karakteristik Responden

Deskriptif	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	41	46,59
	Perempuan	47	53,41
	Jumlah	88	100
Pendidikan Terakhir	SMA Sederajat	30	34,09
	Diploma 1	1	1,14
	Diploma 3	3	3,41
	S1	43	48.86
	S2	11	12,50
	Jumlah	88	100
Lama bekerja	<1 tahun	2	2,27
	2-5 tahun	13	14,77
	5-10 tahun	25	28,41
	>10 tahun	48	54,55
	Jumlah	88	100

Sumber: Data diolah, 2026

Ditinjau dari demografi responden, komposisi pegawai didominasi oleh kelompok perempuan (53,41%), dengan kualifikasi pendidikan mayoritas berada pada jenjang Sarjana/S1 (48,86%). Dari segi pengabdian, lebih dari separuh personel (54,55%) mencatatkan masa kerja melampaui kurun waktu 10 tahun. Profil ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kedewasaan kerja, pemahaman operasional, serta kualifikasi akademis yang mumpuni dalam merespons indikator-indikator penelitian.

Latar belakang subjek penelitian ini memperlihatkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Buleleng ditopang oleh kapabilitas SDM yang matang dan berpendidikan memadai. Tingginya proporsi pegawai dengan masa bakti yang panjang mencerminkan stabilitas internal sekaligus penguasaan yang mendalam terhadap dinamika tata kelola layanan. Atas dasar hal tersebut, informasi yang terkumpul memiliki tingkat keterwakilan (*representativeness*) yang kuat untuk mengevaluasi keterkaitan antara penempatan pegawai, disilin kerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik secara objektif.

Tabel 4.2
Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	88	29	40	36.44	3.191
X2	88	31	40	37.02	2.986
Y	88	39	50	46.32	3.647
Valid N (listwise)	88				

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan gambaran statistik deskriptif, seluruh variabel yang diamati berada pada kualifikasi tinggi. Nilai rata-rata untuk variabel penempatan pegawai tercatat sebesar 36,44, disiplin kerja sebesar 37,02, dan kualitas pelayanan publik mencapai 46,32. Capaian skor rata-rata yang memadai tersebut menandakan bahwa penempatan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah selaras dengan kualifikasi kompetensi, disiplin kerja pegawai berjalan optimal, serta kualitas pelayanan publik dinilai positif oleh para responden. Di samping itu, perolehan standar deviasi yang tergolong rendah mencerminkan tingkat keberagaman jawaban yang minim, yang menunjukkan homogenitas persepsi di antara para pegawai.

Hasil evaluasi kelayakan instrumen mengonfirmasi bahwa setiap item butir pertanyaan pada variabel penempatan pegawai, disiplin kerja, maupun kualitas pelayanan publik menghasilkan *koefisien Pearson Correlation* > r-tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Apabila *Pearson Correlation* < r-tabel (pada taraf signifikansi 5%), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Sementara itu, kalkulasi uji konsistensi menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,887 untuk penempatan pegawai, 0,845 untuk

disiplin kerja, dan 0,921 untuk kualitas pelayanan publik. Mengingat seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sebagai nilai acuan (Ghozali, I. 2021), alat ukur dalam penelitian ini terbukti reliabel dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam pengujian hipotesis lebih lanjut.

Evaluasi terhadap kelayakan model regresi membuktikan bahwa seluruh kriteria uji asumsi klasik telah dipenuhi secara optimal. Berdasarkan hasil pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, perolehan koefisien signifikansi tercatat sebesar 0,057 (>0,05), yang mengidentifikasikan bahwa sebaran residual terdistribusi secara normal. Pada pemeriksaan multikolinearitas, kedua variabel independen mencatatkan nilai *Tolerance* sebesar 0,285 (>0,10) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) senilai 3,512 (<10), yang menunjukkan tidak adanya korelasi linear yang mengganggu antarvariabel bebas.

Pengujian gejala heteroskedastisitas menghasilkan tingkat signifikansi 0,435 untuk variabel penempatan pegawai dan 0,310 untuk disiplin kerja, di mana keduanya berada di atas ambang batas (*threshold)* 0,05. Temuan ini turut diperkuat oleh sebaran titik-titik pada grafik *scatterplot* yang membentang secara acak, yang menandakan model terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Adapun evaluasi autokorelasi melalui metode *Durbin-Watson* menghasilkan skor 1,769 yang membuktikan bahwa model regresi aman dari gangguan autokorelasi. Terpenuhinya seluruh prasyarat statistik ini memastikan bahwa persamaan regresi yang dibentuk teruji validitasnya dan siap digunakan untuk melangkah ke tahap pembuktian hipotesis.

Tabel 4.3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.201	2.873		3.203	.002
	X1	0.392	0.134	0.343	2.919	.004
	X2	0.617	0.144	0.505	4.296	.000

Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2026

Pemodelan regresi linear berganda mengonfirmasi adanya kontribusi positif dari variabel penempatan pegawai maupun disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Formulasi matematis yang terbentuk dinyatakan melalui persamaan:

$$Y = 9{,}201 + 0{,}392X_1 + 0{,}617X_2 + \varepsilon$$

Koefisien regresi sebesar 0,392 pada penempatan pegawai (menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel ini diproyeksikan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,392, dengan asumsi faktor lainnya bernilai konstan (*ceteris paribus*). Sejalan dengan hal tersebut, koefisien 0,617 pada disiplin kerja menunjukkan bahwa penambahan satu satuan disiplin kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,617 poin. Besaran konstanta 9,201 menandakan tingkat dasar kualitas pelayanan publik yang tetap bernilai positif ketika kedua variabel independen dianggap konstan atau bernilai nol. Apabila membandingkan nilai koefisien regresi kedua variabel bebas, terlihat bahwa disiplin kerja memberikan ukuran dampak yang lebih dominan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dibandingkan penempatan pegawai.

Pembuktian hipotesis secara parsial mengonfirmasi bahwa penempatan pegawai memberikan kontribusi positif dan bermakna terhadap kualitas layanan masyarakat. Hasil tersebut dibuktikan oleh capaian t_hitung sebesar 2,919 yang melampaui t_tabel 1,988, disertai nilai signifikansi 0,004 <0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Selaras dengan temuan tersebut, variabel disiplin kerja juga terbukti membawa dampak positif dan cukup besar terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan oleh perolehan t_hitung 4,296 > t_tabel 1,988 serta angka signifikansi 0,000 <0,05. Hal ini menandakan bahwa hipotesis kedua dinyatakan diterima. Implikasi akademis dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penempatan pegawai yang tepat dan disiplin kerja yang tinggi berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng.

Evaluasi signifikansi secara simultan melalui uji F dilakukan dengan membandingkan besaran nilai F_hitung terhadap F_tabel. Riset ini menetapkan batas toleransi kesalahan alpha sebesar 0,05 (tingkat kepercayaan 95%). Rincian estimasi statistik dari uji F tersebut tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	F	*Sig.*
1	*Regression*	770.202	2	385.101	84.607	.000[b]
	Residual	386.889	85	4.552		
	Total	1157.091	87			

a. *Variable terikat*: Y

b. *Predictors: (Constant)*, X2, X1

Sumber : Data diolah, 2026

Model estimasi regresi menghasilkan angka signifikansi sebesar 0,000. Perolehan tingkat probabilitas yang berada jauh di bawah ambang batas kesalahan 0,000 < 0,05 nemunjukkan bahwa variabel penempatan pegawai dan disiplin kerja secara kolektif (simultan) memberikan kontribusi yang bermakna terhadap variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan publik. Kesimpulan ini diperkuat oleh kalkulasi nilai F_hitung sebesar 84,607 yang melampaui nilai kriteria F_tabel sebesar 3,10. Atas dasar perbandingan statistik tersebut, hipotesis ketiga diterima, yang membuktikan bahwa sinergi antara ketepatan pengalokasian posisi kerja serta kepatuhan disiplin aparatur secara bersama-sama menentukan tingkat kualitas pelayanan publik.

Tabel 4.1

Hasil Uji Koefesien Determinasi

Model Summary

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.816[a]	.666	.658	2.133

a. *Predictors: (Constant),* X2, X1

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan estimasi koefisien determinasi, perolehan nilai *Adjusted R Square* tercatat sebesar 0,658. Besaran angka ini mencerminkan bahwa proporsi keragaman atau variasi kualitas pelayanan publik mampu diterangkan oleh gabungan variabel penempatan pegawai dan disiplin kerja pegawai hingga 65,8%. Adapun sisanya sebesar 34,2% dipengaruhi oleh determinan lain yang berada di luar jangkauan analisis penelitian ini. Temuan ini membuktikan daya eksplanatori yang tergolong solid dari model yang dibentuk dalam memetakan perubahan pada kualitas pelayanan publik.

Tabel 4.5
Hasil Uji Beta

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients* B	*Unstandardized Coefficients* *Std. Error*	*Standardized Coefficients* Beta	*t*	*Sig.*
1	(Constant)	9.201	2.873		3.203	.002
	X1	.392	.134	.343	2.919	.004
	X2	.617	.144	.505	4.296	.000

a. *Variable terikat*: Y

Sumber: Data diolah, 2026

Evaluasi koefisien regresi terstandarisasi *(Standardized Beta)* manunjukkan bahwa variabel disiplin kerja menjadi variabel paling dominan terhadap fluktuasi kualitas pelayanan, dengan perolehan nilai beta sebesar 0,505. Angka ini melampaui bobot kontribusi penempatan pegawai yang mencatatkan nilai beta sebesar 0,343.

Implikasi dari hasil ini menandakan bahwa upaya penguatan kedisiplinan pegawai memberikan daya dorong yang lebih substansial bagi optimalisasi kualitas pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Bagian pembahasan menginterpretasikan hasil pengujian statistik dengan menghubungkannya pada temuan penelitian terdahulu dan landasan teori yang digunakan. Pembahasan diarahkan pada tiga hubungan utama, yaitu pengaruh penempatan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik, serta pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan

.

4.2 Pembahasan

Pengaruh Penempatan Pegawai Terhadap Mutu layanan masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Hasil pengujian menunjukkan bahwa penempatan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Nilai t-hitung 2,919 lebih besar daripada t-tabel 1,988, dengan signifikansi 0,004 < 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima.

Hasil tersebut searah dengan penelitian Neha (2025) dan Maliki (2017) yang menunjukkan pentingnya kesesuaian penempatan dengan kompetensi, keterampilan, dan pengalaman pegawai dalam mendukung efektivitas pelayanan. Secara konseptual, hasil ini dapat dijelaskan melalui pendekatan *Human Resource Management dan Person-Job Fit.* Dessler (2011) menempatkan kesesuaian antara kemampuan pegawai dan karakteristik pekerjaan sebagai salah satu faktor yang mendukung produktivitas, sedangkan Armstrong dan Yusron (2021) serta Harahap (2025) menekankan arti penting kesesuaian individu dengan tuntutan pekerjaan.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa penempatan pegawai memperoleh skor rata-rata 36,44 dan berada pada kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembagian tugas telah mempertimbangkan unsur kualifikasi akademik, keahlian, masa kerja, dan kewenangan pekerjaan. Ketika pegawai ditempatkan pada posisi yang sesuai, proses pelaksanaan tugas menjadi lebih mudah dan respons pelayanan dapat ditingkatkan. Dengan demikian, semakin sesuai penempatan pegawai dengan tuntutan pekerjaan, semakin besar peluang peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Mutu layanan masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Hal tersebut dibuktikan oleh t-hitung 4,296 yang lebih besar dari t-tabel 1,988 serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nyangun (2017), Hutapea (2018), Pradana (2022), dan Nurjannah (2022) yang menunjukkan bahwa kepatuhan pegawai terhadap aturan kerja berperan dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, disiplin merupakan mekanisme yang membantu memastikan pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai ketentuan organisasi. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Hasibuan (2022) mengenai disiplin sebagai kesadaran dan kesediaan pegawai untuk mematuhi peraturan dan tata tertib.

Secara deskriptif, disiplin kerja memperoleh skor rata-rata 37,02 dan berada pada kategori tinggi. Kondisi tersebut tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, peraturan internal, SOP, serta penyelesaian kewajiban pekerjaan. Hasil *Standardized Beta* juga menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan variabel yang lebih dominan, dengan nilai beta 0,505 dibandingkan penempatan pegawai sebesar 0,343. Artinya, penguatan disiplin memiliki kontribusi relatif lebih besar dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Penempatan Pegawai dan Disiplin Kerja Secara Simultan Terhadap Mutu layanan masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa penempatan pegawai dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Nilai F-hitung 84,607 lebih besar daripada F-tabel 3,10, dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

Temuan tersebut sejalan dengan Dotulong (2015), yang menunjukkan bahwa penempatan dan disiplin dapat mendukung pencapaian kinerja pegawai pada organisasi pelayanan. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, penempatan pegawai berkaitan dengan kesesuaian kemampuan individu dengan tuntutan pekerjaan, sedangkan disiplin menjaga agar pelaksanaan pekerjaan tetap mengikuti aturan dan prosedur organisasi. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam mendukung kualitas pelayanan.

Harun et al. (2024) juga menunjukkan bahwa pencapaian standar pelayanan pada instansi pemerintah berkaitan dengan kejelasan alur, ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan keandalan sarana yang didukung oleh disiplin, koordinasi, dan profesionalisme aparatur.

Hasil deskriptif memperlihatkan bahwa rata-rata penempatan pegawai sebesar 36,44, disiplin kerja 37,02, dan kualitas layanan masyarakat 46,32 seluruhnya berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan adanya persepsi positif responden terhadap kesesuaian penempatan dan kepatuhan kerja. Nilai F-hitung yang tinggi serta signifikansi

0,000 memperkuat bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan satu aspek pengelolaan pegawai, tetapi merupakan hasil keterkaitan antara penempatan yang tepat dan disiplin yang konsisten.

Penempatan yang tepat tanpa disiplin yang memadai berpotensi menimbulkan keterlambatan atau ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan prosedur. Sebaliknya, disiplin yang tinggi tanpa kesesuaian kompetensi dapat membatasi efektivitas pekerjaan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui pengelolaan SDM yang terpadu. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,658 menunjukkan bahwa 65,8% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh penempatan pegawai dan disiplin kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Dalam pemikiran konseptual Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), mutu layanan masyarakat diposisikan sebagai artikulasi final dari efektivitas pengelolaan SDM. Ketepatan penempatan staf menjamin terwujudnya efektivitas dan kapabilitas/kemampuan pegawai, sedangkan disiplin berperan memelihara konsistensi serta kepatuhan terhadap norma organisasi. Sinergi kedua elemen ini secara simultan menentukan tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik (Sinollah & Masruroh, 2019). Hal tersebut didukung oleh temuan Harun et al. (2024) pada instansi pelayanan daerah, yang menegaskan bahwa optimalisasi standar pelayanan meliputi kepastian alur, ketepatan durasi, kualifikasi petugas, hingga keandalan sarana sangat ditentukan oleh kedisiplinan kerja, keterpaduan koordinasi, serta komitmen profesionalisme aparatur.

Arah hubungan tersebut sejalan dengan gambaran deskriptif di lapangan, di mana nilai rata-rata variabel penempatan pegawai sebesar 36,44, disiplin kerja sebesar 37,02, dan kualitas layanan masyarakat mencapai 46,32 (seluruhnya berada pada kategori tinggi). Perolehan skor ini mengindikasikan persepsi positif responden terhadap kesesuaian penempatan kerja berbasis kompetensi di DPMPTSP Kabupaten Buleleng, yang diimbangi oleh kepatuhan pegawai terhadap jam kerja, regulasi organisasi, serta standar operasional prosedur (SOP).

Secara teoritis, temuan ini mengukuhkan pilar MSDM bahwa keberhasilan organisasi sangat bergantung pada keandalan tata kelola manusianya. Penempatan pegawai menjalankan peran strategis *the right man on the right place* untuk memastikan keselarasan antara kualifikasi individu dan tuntutan jabatan, sementara disiplin bertindak sebagai instrumen kontrol agar seluruh aktivitas operasional tetap terarah. Luaran uji simultan F_hitung 84,607 > 3,10 dengan nilai signifikansi 0,000 membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi sinergis kedua variabel tersebut.

Keterkaitan yang saling melengkapi ini menunjukkan kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari pengelolaan SDM yang dilakukan secara menyeluruh. Penempatan pegawai yang tepat tanpa didukung oleh disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan risiko keterlambatan dan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan prosedur pelayanan. Sebaliknya, tingkat disiplin kerja yang tinggi tanpa didukung kesesuaian kompetensi dapat mengurangi efisiensi kerja karena keterbatasan kemampuan pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng perlu dilakukan secara terpadu melalui pembagian peran yang presisi sekaligus pembentukan budaya disiplin yang kuat. Besarnya

peran kedua variabel ini didukung oleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,658. Angka ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan secara kolektif oleh penempatan pegawai dan disiplin kerja, sedangkan sisa 34,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penempatan pegawai dan disiplin kerja pegawai merupakan pilar internal organisasi yang memberikan kontribusi yang besar dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik.

5 PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penempatan pegawai dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penempatan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan t-hitung 2,919 > t-tabel 1,988 dan signifikansi 0,004 < 0,05. Kesesuaian antara kualifikasi, pendidikan, dan keahlian pegawai dengan tugas yang dijalankan berperan dalam mendukung kualitas layanan.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil tersebut ditunjukkan oleh t-hitung 4,296 > t-tabel 1,988 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Kepatuhan terhadap aturan organisasi dan SOP membantu menjaga konsistensi pelaksanaan pelayanan.
3. Penempatan pegawai dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifiikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai F-hitung 84,607 > F-tabel 3,10 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R^2 sebesar 0,666 menunjukkan bahwa 66,6% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan 33,4% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Saran

Saran Teoritis

Penelitian ini memperkuat kajian manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik mengenai pentingnya kesesuaian penempatan pegawai dan disiplin kerja dalam mendukung kualitas pelayanan. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan model dengan memasukkan variabel lain, seperti kompetensi, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi sehingga faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dapat dipahami secara lebih luas.

Saran Praktis

1. Bagi DPMPTSP Kabupaten Buleleng: memperkuat penempatan pegawai berbasis kompetensi dan meningkatkan disiplin melalui pengawasan, evaluasi, serta pembinaan.
2. Bagi Pegawai: meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, kompetensi, dan profesionalisme dalam melaksanakan pelayanan.
3. Bagi Pemerintah Daerah: mendukung pengembangan kompetensi serta penempatan pegawai berdasarkan prinsip merit untuk memperkuat kualitas pelayanan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: memperluas objek penelitian dan mempertimbangkan variabel lain seperti kompetensi, motivasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). Buku Panduan Armstrong tentang Praktik Manajemen Talenta manusia: Panduan Teori dan Praktik Manajemen Talenta manusia. Kogan Page Publishers.

Armstrong, M., & Yusron, L. (2021). Pengadaan Sumber Daya Manusia (People Resourcing): Handbook Manajemen SDM. Nusamedia.

Badan Pusat Statistik. (2025). Statistik Indonesia 2*025*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Deluma, M., Suyanto, M. A., & Dera, F. (2024). Kekuatan Kerjasama Tim, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai. JEMAI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 3(1), 29–37.

Dessler, G. (2011). Human resource management twelfth edition. Pearson International Edition.

Dotulong, Lucky. (2015). Pengaruh Disiplin, Penempatan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Perzinan Terpadu Kota Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas San Ratulangi Manado.

Empat, S., & Hanggraeni, D. (2023). Hasibuan, Malayu SP (2011). Manajemen Talenta manusia. Manajemen Talenta manusia (MSDM) Pendidikan, 38.

Fatimah, S., Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Jambura Journal of Administration and Public Service, 4(1), 41–48.

Febriyanti, A., & Anismadiyah, V. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kresno Bersaudara Engineering Kota Tangerang Banten. Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis, 2(2), 404–415.

Ghozali, Imam. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang:Badan Penerbit UNDIP. Hadiyati, Ernani.2010.

Harahap, A. (2025). Type of Personality in Making Career Decisions Based on the John L Holland Theory. Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha.

Harun, L. A., Tohop, R., & Tantu, R. (2024). Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Koperasi Dan Umkm Kota Gorontalo. Administratie: Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 83–90.

Hasibuan, Malayu SP. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pendidikan, 38.

Hasibuan, Noni Erika, A. (2022). Hubungan Pengetahuan Dengan Kepatuhan

Hutapea. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Mutu layanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Universitas Sumatera Utara. http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/8202.

Iskandar, H. (2020). Pengaruh Penempatan kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai. Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME), 8(4), 243–260.

Karunia Putra, R. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Maliki, Tiara Murtifa (2017). Pengaruh

Penempatan Aparatur Sipil Negara terhadap Kinerja Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado.

Manafe, G. Z., & Riwukore, J. (2025). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Umum Pada Sekretariat Daerah Kota Kupang. Universitas Indo Global Mandiri.

Maruf, I., Yantu, I., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 6(1), 478–485.

Musrihatun, M., Muzaki, H., & Setiawan, Y. A. (2024). Pengaruh Mutu layanan masyarakat dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap. AmaNU: Jurnal Manajemen dan Ekonomi, 7(1), 1–18.

Neha. (2025). Penempatan Pegawai Kecamatan di Kabupaten Singingi. Jurnal Niara. Vol 18, No 2 September 2025, Hal. 526-537. P-ISSN 1693-3516.

Nurjannah, Lathifah. (2022). Pengaruh Interitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Mutu layanan masyarakat di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Universitas Negeri Padang. https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49

Nyangun, Agustina Luhung. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Mutu layanan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. Jurnal Pemerintah Integratif. Program S1 Pemerintah Integratif. Fakultas Ilmu Sosila dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman.

PANRB, P. (2022). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2022 tentang Pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja untuk Jabatan Fungsional Guru pada Instansi Daerah Tahun 2022. https://peraturan.bpk.go.id/Details/216715/permen-pan-rb-no-20-tahun-2022

Pancasasti, R. P. (2022). Pengaruh Penempatan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS XXX Serang: Pengaruh Penempatan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS XXX Serang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JUMANIS)*, *4*(02), 160–167.

Pradana, Huda Adi Pradana. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai Terhadap Mutu layanan masyarakat Pada Bea Cukai Madiun. Jurnal Ilmiah Indonesia. Vol. 7, 2 Februari 2022. Universitas Terbuka.

Prastiyono, U., Satriyono, G., & Rahayu, B. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Mitra Bhuwana Mandiri Kediri. RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi, 1(2), 127–143.

Riwukore, J. R., Susanto, Y., Mardiyah, M., & Habaora, F. (2022). Effect of Employee Placements, Discipline, and Work Climate toward Employee Performance on Agency of Financial Management and Asset Regional of Lubuklinggau City Indonesia. Enrichment: Journal of Management, 12(2), 1498–1508.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Perilaku Organisasi, Pembaruan. Harlow: Pearson Education Limited.

Setiawati, H., Supartha, W. G., Subudi, M., & Mnc Bank Internasional, P. T. (2021). Kajian Literatur Orientasi Polychronic Dalam Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja, Keadilan Distributif Serta Keinginan Berpindah Kerja.

Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Dialektika, 4(1), 45–64.

Sulistyowati, Y., Laely, N., & Utami, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Nganjuk.

Widayaningtyas, R., & Darmawati, A. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten). Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI), 5(5), 527–537.

Widyaningsih, P., Adin, S., & Mujiaty, Y. (2025). Pengaruh Rotasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok. PPIMAN Pusat Publikasi Ilmu Manajemen, 3(4), 173–188.

Yusron, L. (2021). Pengadaan Talenta manusia (People Resourcing): Handbook Manajemen SDM. Nusamedia.

Zulkifli, Z., Susita, D., & Yohana, C. (2024). The The influence of leadership style and work discipline on employee performance with work motivation as an intervening variable in the case study of nurses at Persahabatan Hospital. *Asian* Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science, 4(03), 669–687.