



<https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/psnp>

Seminar Nasional Humanesia Pascasarjana

(Humaniora, Ekonomi, Bisnis, Manajemen, Hukum dan Sosiologi)

Universitas Kristen Indonesia Paulus

Makassar, Indonesia



DINAMIKA KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI : STUDI KASUS KINERJA PELAYANAN PADA DPMPTSP PROVINSI PAPUA TENGAH

Peri Patiung^{1*}, Yoel Pasae², Apriana Toding³

¹ Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

^{2,3} Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

korespondensi@email.com (Korespondensi)*

Keyword:

competence, work discipline, employee performance, public service, case study.

Abstract:

This study aims to analyze the dynamics of employee competence and work discipline in shaping employee performance at the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP) of Central Papua Province. The study employs a qualitative approach with a case study method to obtain an in-depth understanding of the interaction between competence and work discipline in the implementation of public services. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving purposively selected informants. The data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings are expected to indicate that competence and work discipline are complementary factors in shaping employee service performance. Variations in technical competence, regulatory understanding, compliance with organizational rules, and work culture influence the quality of services delivered to the public. This study is expected to provide recommendations for strengthening employee competence, improving work discipline, and enhancing the quality of public services at the Investment and One-Stop Integrated Services Agency of Central Papua Province.

Kata Kunci:

kompetensi, disiplin kerja, kinerja pegawai, pelayanan publik, studi kasus.

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan menganalisis dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam pembentukan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai interaksi kompetensi dan disiplin kerja dalam pelaksanaan pelayanan publik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam

membentuk kinerja pelayanan pegawai. Variasi kemampuan teknis, penguasaan regulasi, kepatuhan terhadap aturan, serta budaya kerja memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi bagi penguatan kompetensi, peningkatan disiplin kerja, dan perbaikan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah.

Informasi Artikel: Diterima: xx-xx-xxxx, Disetujui: xx-xx-xxxx, Dipublikasikan: xx-xx-xxxx

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud utama kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi cerminan kualitas tata kelola pemerintahan. Perubahan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, transparan, responsif, dan akuntabel menyebabkan organisasi publik tidak cukup hanya mengandalkan ketersediaan prosedur dan sistem pelayanan, tetapi juga membutuhkan aparatur yang mampu menjalankan tugas secara profesional. Dalam kondisi tersebut, kualitas sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam menentukan kemampuan organisasi pemerintah dalam menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas aparatur semakin relevan seiring dengan berkembangnya kompleksitas penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kinerja organisasi publik. Aparatur dituntut tidak hanya memahami tugas administratif, tetapi juga memiliki pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan beradaptasi, serta sikap profesional dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelayanan. Dengan demikian, kompetensi pegawai menjadi salah satu fondasi penting dalam memastikan bahwa proses pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan memberikan hasil yang berkualitas. Penelitian Hernawan (2024), misalnya, menunjukkan bahwa kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pemecahan masalah berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan pada organisasi pemerintah daerah.

Kompetensi pegawai menjadi semakin penting dalam organisasi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan karena proses pelayanan membutuhkan pemahaman terhadap regulasi, prosedur, teknologi, serta kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dan pelaku usaha. Kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara teknis, tetapi juga dengan kemampuan pegawai memahami perubahan regulasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem pelayanan. Dalam tesis ini ditemukan adanya variasi kompetensi pegawai, terutama dalam penguasaan regulasi perizinan, penggunaan teknologi informasi, dan keterampilan komunikasi pelayanan.

Di samping kompetensi, disiplin kerja merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai dapat diterapkan secara konsisten dalam pelaksanaan tugas. Kompetensi yang tinggi tidak secara otomatis menghasilkan kinerja pelayanan yang optimal apabila tidak disertai kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja, prosedur, standar operasional, dan ketentuan organisasi. Penelitian Malik et al. (2023) menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pemerintah. Temuan tersebut

diperkuat oleh Purindra et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja secara individual maupun bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi pemerintah daerah.

Meskipun demikian, disiplin kerja tidak semata-mata dapat dipahami sebagai kepatuhan administratif. Dalam praktik organisasi, disiplin berkaitan dengan kesadaran pegawai, pengawasan pimpinan, budaya kerja, konsistensi penerapan aturan, dan tanggung jawab terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian Hernawan (2024) memperlihatkan bahwa disiplin berhubungan dengan ketepatan waktu, kepatuhan terhadap regulasi, komitmen organisasi, produktivitas, dan efektivitas kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa disiplin perlu dipahami sebagai bagian dari perilaku kerja yang berlangsung dalam konteks organisasi, bukan sekadar sebagai angka kehadiran atau catatan pelanggaran.

Kondisi tersebut menjadi relevan dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Sebagai organisasi yang memiliki fungsi pelayanan perizinan dan nonperizinan, kualitas kinerja pegawai memiliki konsekuensi langsung terhadap pengalaman masyarakat dan pelaku usaha dalam memperoleh pelayanan. Tesis yang menjadi dasar artikel ini menunjukkan bahwa masih terdapat dinamika disiplin kerja, antara lain keterlambatan kehadiran, ketidakhadiran pada jam pelayanan, dan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan disiplin kerja belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

Permasalahan menjadi lebih kompleks karena kompetensi dan disiplin kerja tidak selalu berkembang dalam tingkat yang sama. Tesis menunjukkan adanya kondisi ketika pegawai memiliki kompetensi yang relatif tinggi tetapi belum diikuti disiplin kerja yang baik, sementara pada kondisi lain terdapat pegawai yang memiliki disiplin tinggi tetapi masih menghadapi keterbatasan kompetensi teknis. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan tidak cukup dijelaskan dengan melihat kompetensi atau disiplin kerja secara terpisah. Keduanya perlu dipahami sebagai bagian dari proses yang saling berinteraksi dalam membentuk perilaku dan hasil kerja pegawai.

Temuan penelitian mutakhir juga memperlihatkan bahwa hubungan kompetensi, disiplin, dan kinerja tidak selalu menghasilkan pola yang sama pada setiap organisasi. Savitri et al. (2026), misalnya, menemukan bahwa disiplin kerja menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja pada salah satu organisasi pelayanan publik, sedangkan kompetensi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dalam konteks penelitian tersebut. Hasil yang berbeda ini menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi, disiplin, dan kinerja sangat mungkin dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, lingkungan kerja, sistem pengelolaan sumber daya manusia, serta konteks pelayanan.

Perbedaan temuan tersebut memperlihatkan adanya research gap yang penting untuk dikaji. Sebagian penelitian terdahulu masih berorientasi pada pengujian pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja menggunakan pendekatan kuantitatif. Malik et al. (2023), Purindra et al. (2024), dan berbagai penelitian sejenis menguji hubungan antarvariabel melalui survei dan analisis statistik. Pendekatan tersebut memberikan informasi mengenai hubungan atau

besarnya pengaruh, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana kompetensi dan disiplin tersebut dijalankan, dimaknai, serta berinteraksi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Kesenjangan tersebut menjadi semakin penting karena organisasi publik memiliki karakteristik yang berbeda dari organisasi bisnis. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh pencapaian target pekerjaan, tetapi juga oleh kemampuan pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur, merespons kebutuhan masyarakat, membangun komunikasi, bekerja sama, dan menjaga konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu menggali pengalaman, praktik, dan kondisi kontekstual yang membentuk hubungan antara kompetensi dan disiplin kerja dalam organisasi.

Penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan kualitatif telah memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kompetensi dan disiplin kerja. Hernawan (2024), misalnya, menggunakan wawancara mendalam dan analisis tematik untuk memahami hubungan kompetensi, disiplin, dan kinerja pegawai pemerintah daerah. Namun, masih terdapat ruang untuk memperluas kajian kualitatif tersebut pada organisasi pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah pemekaran, khususnya untuk memahami bagaimana kedua aspek tersebut berinteraksi dalam kondisi organisasi yang sedang berkembang.

Konteks Provinsi Papua Tengah memberikan karakteristik tersendiri dalam kajian tersebut. Sebagai daerah hasil pemekaran, organisasi perangkat daerah menghadapi proses penguatan kelembagaan, penataan sumber daya manusia, penyesuaian sistem kerja, dan tuntutan untuk membangun kualitas pelayanan publik. Dalam tesis, kondisi organisasi yang masih berada pada tahap penguatan tersebut dipandang dapat memengaruhi dinamika kompetensi dan disiplin kerja pegawai. Oleh sebab itu, penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah memiliki relevansi kontekstual yang belum banyak ditampilkan dalam penelitian sebelumnya.

Research gap penelitian ini dengan demikian dapat dilihat pada tiga aspek. Pertama, terdapat kesenjangan metodologis karena kajian mengenai kompetensi, disiplin, dan kinerja masih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara pemahaman mengenai proses interaksi ketiganya secara kontekstual masih terbatas. Kedua, terdapat kesenjangan substantif karena kompetensi dan disiplin sering dianalisis sebagai faktor yang berdiri sendiri atau sebagai variabel yang memengaruhi kinerja, sementara dinamika hubungan keduanya dalam praktik kerja belum banyak dikaji. Ketiga, terdapat kesenjangan kontekstual karena penelitian mengenai hubungan kompetensi dan disiplin dalam pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah di daerah pemekaran, khususnya DPMPTSP Provinsi Papua Tengah, masih terbatas. Posisi penelitian ini sejalan dengan tesis yang secara eksplisit mengidentifikasi kesenjangan metodologis, substantif, dan kontekstual tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam pembentukan kinerja pelayanan pegawai. Pendekatan tersebut dipilih karena fenomena yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan apa yang dilakukan pegawai, tetapi juga bagaimana pegawai menjalankan tugas, memahami aturan, menggunakan kompetensi, membangun

kedisiplinan, serta merespons kondisi organisasi dalam pelaksanaan pelayanan. Tesis sebagai sumber utama penelitian menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi serta analisis data interaktif Miles dan Huberman.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah; menganalisis disiplin kerja pegawai serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam pelaksanaan pelayanan; serta menganalisis dinamika hubungan antara kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai. Tujuan tersebut disusun secara langsung berdasarkan fokus penelitian dalam tesis yang mencakup kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan dinamika hubungan keduanya dalam membentuk kinerja pelayanan.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja dalam organisasi sektor publik. Kontribusi utama penelitian tidak terletak pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan pada pemahaman mengenai proses dan dinamika yang terjadi ketika kompetensi dan disiplin kerja berinteraksi dalam praktik pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperluas perspektif mengenai kinerja aparatur melalui pendekatan yang lebih kontekstual dan mendalam.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah dalam merancang pengembangan kompetensi, pembinaan disiplin, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan. Temuan penelitian dapat menjadi dasar bagi pimpinan untuk mengembangkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kemampuan teknis pegawai, tetapi juga pada pembentukan perilaku kerja yang disiplin dan berorientasi pada pelayanan. Dengan penguatan kedua aspek tersebut secara berkesinambungan, organisasi diharapkan mampu menghasilkan kinerja pelayanan yang lebih profesional, efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai, bukan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik. Studi kasus digunakan untuk mengkaji fenomena tersebut secara kontekstual pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah, sehingga berbagai pengalaman, perilaku, kondisi organisasi, dan praktik pelayanan dapat dipahami secara utuh. Pemilihan pendekatan ini sejalan dengan research gap penelitian, yaitu masih terbatasnya kajian yang menjelaskan bagaimana kompetensi dan disiplin kerja saling berinteraksi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi objek penelitian dengan fokus kajian, yaitu organisasi perangkat daerah yang memiliki fungsi pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat. Selain itu, konteks organisasi sebagai bagian dari pemerintahan

di daerah pemekaran memberikan kondisi empiris yang relevan untuk memahami dinamika pengelolaan sumber daya manusia, khususnya kompetensi dan disiplin kerja pegawai dalam mendukung kualitas pelayanan.

Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Informan mencakup unsur pimpinan dan pegawai yang memahami pelaksanaan pelayanan, kompetensi pegawai, penerapan disiplin kerja, serta kinerja pelayanan. Pemilihan informan dilakukan sampai informasi yang diperoleh dianggap memadai untuk menjelaskan fokus penelitian. Pendekatan ini memungkinkan penelitian memperoleh informasi tidak hanya dari perspektif pimpinan, tetapi juga dari pegawai yang mengalami dan melaksanakan proses pelayanan secara langsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman dan pandangan informan mengenai kompetensi pegawai, meliputi pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional. Wawancara juga digunakan untuk menggali disiplin kerja yang mencakup kehadiran, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Selanjutnya, wawancara diarahkan untuk memahami bagaimana kompetensi dan disiplin tersebut berhubungan dengan kualitas, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, dan kerja sama dalam pelayanan. Kategori tersebut sesuai dengan hasil pengelompokan data penelitian dalam tesis.

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai perilaku kerja pegawai dalam lingkungan organisasi dan proses pelayanan. Observasi diarahkan pada kehadiran dan ketepatan waktu pegawai, kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, interaksi pegawai dengan masyarakat, penggunaan keterampilan teknis, koordinasi antpegawai, serta pelaksanaan tugas pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen organisasi, standar operasional prosedur, dokumen pelayanan, data kepegawaian, dan dokumen lain yang relevan dengan kompetensi, disiplin kerja, serta kinerja pelayanan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan bantuan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan lembar dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan tiga tema utama penelitian, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Pada tema kompetensi digunakan kategori pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional. Pada tema disiplin kerja digunakan kategori kehadiran, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Sementara itu, kinerja pelayanan dikaji melalui kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, kerja sama, serta hubungan kompetensi dan disiplin kerja.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, diringkas, dikategorikan, dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan kategorisasi tema sehingga pola hubungan antartemuan dapat terlihat secara lebih jelas. Tahap berikutnya adalah penarikan

kesimpulan dan verifikasi dengan membandingkan temuan yang diperoleh dari berbagai sumber data. Proses analisis diarahkan untuk menemukan makna dan pola mengenai bagaimana kompetensi dan disiplin kerja membentuk kinerja pelayanan pegawai. Tesis menunjukkan bahwa proses coding menghasilkan tiga tema utama, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pimpinan dan pegawai yang terlibat dalam pelayanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengumpulan atau pengecekan informasi pada waktu yang berbeda untuk memperoleh konsistensi data. Melalui proses tersebut, interpretasi penelitian tidak hanya didasarkan pada satu sumber atau satu teknik pengumpulan data, tetapi dibangun berdasarkan keterkaitan berbagai bukti empiris.

Dengan metodologi tersebut, penelitian diarahkan untuk menghasilkan pemahaman yang kontekstual mengenai bagaimana kompetensi dan disiplin kerja pegawai berlangsung dalam praktik, bagaimana keduanya saling berinteraksi, serta bagaimana interaksi tersebut berkontribusi terhadap pembentukan kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Pendekatan ini sekaligus membedakan penelitian dari studi sebelumnya yang lebih banyak menempatkan kompetensi dan disiplin sebagai faktor atau variabel yang diuji secara statistik.

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan desain kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak diarahkan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan dinamika keduanya dalam membentuk kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Dalam penelitian kualitatif, fenomena dipahami berdasarkan kondisi alamiah dan perspektif subjek penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pengalaman, perilaku, proses, serta konteks yang melatarbelakangi suatu fenomena (Sugiyono, 2021).

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada suatu fenomena yang berlangsung dalam konteks organisasi tertentu, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Fokus tersebut memungkinkan peneliti mengkaji secara mendalam bagaimana kompetensi pegawai diwujudkan melalui pengetahuan, pengalaman kerja, keterampilan teknis, pengembangan kompetensi, dan sikap profesional, serta bagaimana disiplin kerja tercermin melalui kehadiran, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Fokus tersebut sesuai dengan hasil pengelompokan tema dalam tesis yang menjadi dasar artikel ini.

Desain kualitatif juga dipandang sesuai karena fenomena kompetensi dan disiplin kerja tidak hanya dapat dilihat dari hasil akhir kinerja, tetapi perlu dipahami melalui proses dan pengalaman

pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Patton (2015) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami pengalaman dan makna suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk memahami bagaimana pegawai memaknai kompetensi dan disiplin, bagaimana kedua aspek tersebut diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan, serta bagaimana interaksi keduanya berkontribusi terhadap kinerja pelayanan.

Pemilihan desain ini sekaligus berkaitan dengan research gap penelitian. Penelitian terdahulu mengenai kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pegawai banyak menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian hubungan atau pengaruh antarvariabel. Pendekatan tersebut memberikan gambaran mengenai hubungan statistik, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana kompetensi dan disiplin kerja saling berinteraksi dalam praktik kerja. Tesis ini secara eksplisit mengidentifikasi keterbatasan tersebut dan menempatkan penelitian kualitatif sebagai pendekatan untuk memahami dinamika hubungan kompetensi dan disiplin secara lebih kontekstual.

Dengan demikian, desain penelitian kualitatif studi kasus dipilih karena paling sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Desain ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara mendalam melalui pengalaman dan perspektif informan serta menghubungkannya dengan hasil observasi dan dokumentasi. Selanjutnya, data dikategorikan ke dalam tiga tema utama, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan, untuk memperoleh pemahaman mengenai dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam pembentukan kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah.

2.2 Informan dan Unit Analisis

Penelitian kualitatif tidak menggunakan konsep populasi dan sampel sebagaimana penelitian kuantitatif, tetapi menggunakan informan dan unit analisis sebagai sumber utama untuk memperoleh data yang relevan dengan fenomena penelitian. Informan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki pengetahuan, pengalaman, keterlibatan, dan pemahaman yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, informan merupakan pihak yang terlibat atau memiliki pengetahuan mengenai kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah.

Pemilihan informan didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan pada organisasi; (2) memahami proses kerja dan standar pelayanan yang berlaku; (3) mengetahui atau mengalami secara langsung penerapan kompetensi dan disiplin kerja pegawai; (4) memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan informasi sesuai fokus penelitian; dan (5) bersedia memberikan informasi secara terbuka dan mendalam. Pemilihan berdasarkan kriteria tersebut dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar mampu menjelaskan fenomena yang diteliti, bukan sekadar menggambarkan karakteristik subjek penelitian.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Unit analisis tersebut dikaji melalui tiga fokus utama, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Kompetensi pegawai dikaji melalui pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional. Disiplin kerja dikaji melalui kehadiran, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Sementara itu, kinerja pelayanan dikaji melalui kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, kerja sama, serta dinamika hubungan kompetensi dan disiplin kerja.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Pemilihan lokasi didasarkan pada kesesuaian karakteristik organisasi dengan fokus penelitian, khususnya karena organisasi tersebut memiliki fungsi pelayanan publik yang membutuhkan kompetensi dan kedisiplinan aparatur dalam pelaksanaan tugas. Konteks organisasi di daerah pemekaran juga menjadi pertimbangan penting karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual mengenai dinamika sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengumpulan informan dilakukan sampai diperoleh informasi yang memadai untuk menjawab fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penentuan informan tidak semata-mata didasarkan pada jumlah, tetapi pada kedalaman, relevansi, dan kecukupan informasi yang diberikan terhadap fenomena penelitian. Data dari informan kemudian dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Proses pengumpulan dan analisis data tersebut menghasilkan tiga tema utama penelitian, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan pendekatan kualitatif studi kasus yang digunakan untuk memahami secara mendalam dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan dari hasil pengamatan terhadap aktivitas pelayanan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam pengumpulan data. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Wawancara diarahkan untuk menggali informasi mengenai kompetensi pegawai, disiplin kerja, serta kinerja pelayanan. Pada aspek kompetensi, pertanyaan mencakup pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional. Pada aspek disiplin kerja, wawancara mencakup kehadiran, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Selanjutnya, aspek kinerja pelayanan digali melalui kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, kerja sama, serta dinamika hubungan kompetensi dan disiplin kerja. Kategori tersebut sesuai dengan fokus dan proses coding data dalam tesis yang menjadi dasar artikel ini.

Observasi dilakukan untuk memperoleh data mengenai kondisi dan perilaku aktual pegawai dalam lingkungan kerja dan proses pelayanan. Observasi diarahkan pada kehadiran pegawai, ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan, kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, interaksi dengan masyarakat, penggunaan keterampilan teknis, koordinasi antpegawai, serta pelaksanaan tugas pelayanan. Observasi digunakan sebagai data pembanding terhadap informasi yang diperoleh melalui wawancara sehingga peneliti dapat melihat kesesuaian antara keterangan informan dengan kondisi yang berlangsung di lapangan.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang digunakan meliputi dokumen organisasi, standar operasional prosedur pelayanan, dokumen terkait kepegawaian, dokumen pelayanan, serta berbagai dokumen lain yang relevan dengan kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Penggunaan dokumentasi memungkinkan peneliti memperoleh bukti pendukung mengenai kondisi organisasi dan pelaksanaan pelayanan sehingga interpretasi terhadap hasil wawancara tidak hanya didasarkan pada informasi subjektif dari informan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (human instrument). Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, alat pencatatan, dan dokumentasi. Pedoman wawancara digunakan sebagai acuan agar proses penggalian informasi tetap sesuai dengan fokus penelitian, tetapi tetap memberikan ruang kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara luas. Penggunaan instrumen tersebut sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam memahami fenomena berdasarkan konteks alamiah penelitian.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan wawancara dan observasi, pengumpulan dokumen, serta pengecekan data. Pada tahap persiapan, peneliti menentukan informan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan menyiapkan pedoman wawancara serta observasi. Selanjutnya, wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan, kemudian hasil wawancara dicatat dan dikategorikan berdasarkan fokus penelitian. Observasi dilakukan selama proses penelitian untuk memperoleh gambaran langsung mengenai praktik kerja dan pelayanan. Data dokumentasi dikumpulkan sebagai bahan pendukung dan pembanding terhadap data primer.

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dibandingkan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena penelitian. Proses tersebut juga mendukung triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data. Dalam tesis, hasil pengumpulan data kemudian dikategorikan ke dalam tiga tema utama, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan, yang menjadi dasar dalam menganalisis dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam pembentukan kinerja pelayanan.

Catatan untuk format jurnal: karena penelitian Anda kualitatif, bagian ini tidak perlu menggunakan kuesioner. Teknik yang paling tepat adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Sekaran & Bougie (2017) yang ada pada template dapat diganti dengan rujukan

metodologi kualitatif yang lebih relevan dengan desain penelitian Anda, terutama karena artikel ini tidak menggunakan instrumen survei terstandar.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh kesimpulan penelitian. Teknik ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik data penelitian yang berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta tujuan penelitian yang diarahkan untuk memahami secara mendalam dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai. Analisis dilakukan secara sistematis dengan menghubungkan data empiris yang diperoleh dari informan dengan fokus penelitian.

Tahap pertama adalah kondensasi data, yaitu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, data yang relevan dengan fokus penelitian dipisahkan dari informasi yang tidak berkaitan. Data kemudian dikelompokkan ke dalam tema kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Berdasarkan proses coding dalam tesis, tema kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional. Tema disiplin kerja mencakup kehadiran, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja, sedangkan kinerja pelayanan mencakup kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, kerja sama, serta hubungan kompetensi dan disiplin kerja.

Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu mengorganisasikan data yang telah dikondensasi ke dalam bentuk uraian naratif dan kategorisasi tema sehingga pola, hubungan, dan kecenderungan data dapat dipahami secara lebih jelas. Penyajian data dilakukan dengan menghubungkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Melalui tahap ini, peneliti dapat melihat keterkaitan antara kompetensi pegawai, penerapan disiplin kerja, dan kinerja pelayanan serta mengidentifikasi kondisi yang memperkuat maupun menghambat terbentuknya pelayanan yang optimal.

Tahap ketiga adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan ditarik berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data, kemudian diverifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data empiris dan sesuai dengan fokus penelitian. Proses ini menghasilkan pemahaman bahwa kompetensi dan disiplin kerja tidak berdiri sendiri dalam membentuk kinerja pelayanan, tetapi memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam praktik kerja. Tesis menunjukkan bahwa kompetensi yang tinggi tanpa disiplin kerja yang baik belum menghasilkan pelayanan yang optimal, demikian pula disiplin yang tinggi tanpa kompetensi yang memadai belum sepenuhnya mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal.

Untuk meningkatkan keabsahan hasil analisis, peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Hasil wawancara dibandingkan dengan temuan observasi dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi. Proses coding dan kategorisasi juga digunakan untuk menjaga keterlacakan antara data empiris dengan tema yang dihasilkan. Dengan demikian, analisis tidak hanya menghasilkan deskripsi mengenai kompetensi dan disiplin kerja, tetapi juga menjelaskan dinamika hubungan keduanya dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai.

Secara keseluruhan, proses analisis data dilakukan secara siklik dan interaktif, sehingga pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan berlangsung secara saling berkaitan. Pendekatan ini sesuai dengan karakter penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti melakukan pendalaman dan pengecekan terhadap temuan selama proses penelitian berlangsung. Hasil akhir analisis diarahkan untuk menjawab tiga fokus penelitian, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan dinamika hubungan kompetensi dan disiplin kerja dalam pembentukan kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah.

2.5 Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya dan benar-benar menggambarkan kondisi empiris yang diteliti. Dalam penelitian ini, keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Penggunaan triangulasi disesuaikan dengan karakter penelitian yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai sumber data utama.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki posisi, pengalaman, dan keterlibatan berbeda dalam pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Perbandingan tersebut dilakukan untuk mengetahui konsistensi informasi mengenai kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Apabila terdapat perbedaan informasi, peneliti melakukan pendalaman melalui wawancara dan pemeriksaan terhadap data pendukung sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang disampaikan informan mengenai kompetensi dan disiplin kerja tidak hanya diterima sebagai informasi verbal, tetapi dibandingkan dengan kondisi yang diamati secara langsung serta dokumen yang relevan. Dengan cara tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan antara pernyataan informan dengan kondisi empiris di lingkungan organisasi.

Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan informasi pada waktu yang berbeda. Hal ini penting karena kondisi dan perilaku pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dapat

mengalami perubahan sesuai dengan situasi pekerjaan dan aktivitas organisasi. Pengecekan secara berkala membantu peneliti memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak hanya menggambarkan kondisi pada satu waktu tertentu, tetapi mencerminkan fenomena yang relatif konsisten selama proses penelitian.

Selain triangulasi, keabsahan data diperkuat melalui ketekunan pengamatan dan pengecekan kembali hasil interpretasi terhadap data penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat terhadap fenomena yang berkaitan dengan kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan. Hasil wawancara kemudian dikategorikan dan dikoding berdasarkan tema penelitian. Dalam tesis, proses coding menghasilkan tiga tema utama, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan, dengan sejumlah kategori yang lebih spesifik pada masing-masing tema.

Dengan demikian, keabsahan data dalam penelitian ini tidak hanya dilakukan pada tahap akhir penelitian, tetapi menjadi bagian yang terintegrasi dalam proses pengumpulan dan analisis data. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diperiksa secara silang sehingga temuan yang dihasilkan memiliki dasar empiris yang memadai. Proses tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan interpretasi yang lebih dapat dipercaya mengenai dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan dalam artikel ini disajikan secara terpadu dengan mengacu pada tiga fokus utama penelitian, yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, serta dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, data penelitian dikategorikan ke dalam tiga tema utama tersebut. Proses coding menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terdiri atas pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional. Disiplin kerja mencakup kehadiran, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja, sedangkan kinerja pelayanan mencakup kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, kerja sama, serta hubungan kompetensi dan disiplin kerja.

1. Kompetensi Pegawai dalam Mendukung Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan. Kompetensi tercermin melalui penguasaan pengetahuan, pengalaman kerja, keterampilan teknis, pengembangan kemampuan, dan sikap profesional pegawai. Pegawai yang memiliki pengalaman kerja dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan cenderung lebih mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Selain itu, kemampuan mengoperasikan aplikasi pelayanan menjadi bagian penting dari keterampilan teknis karena proses pelayanan membutuhkan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kompetensi dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan formal, tetapi juga terbentuk melalui pengalaman dan proses

pembelajaran dalam pekerjaan. Pengalaman kerja membantu pegawai memahami karakteristik pekerjaan dan mempercepat proses penyelesaian pelayanan. Sementara itu, pengembangan kompetensi diperlukan agar pegawai mampu mengikuti perubahan regulasi, prosedur, dan tuntutan pelayanan. Tesis menunjukkan bahwa variasi kompetensi pegawai dipengaruhi oleh pengalaman kerja, pelatihan, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan regulasi.

Temuan ini memperkuat pandangan penelitian terdahulu bahwa kompetensi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan. Namun, hasil penelitian ini memberikan penekanan bahwa kompetensi tidak dapat dipahami hanya sebagai kemampuan yang dimiliki pegawai secara individual. Dalam konteks pelayanan DPMPTSP Provinsi Papua Tengah, kompetensi berkembang melalui pengalaman, pembinaan, pelatihan, dan kemampuan pegawai beradaptasi dengan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, pengembangan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kemampuan pegawai tetap sesuai dengan perkembangan tuntutan pelayanan.

2. Disiplin Kerja dalam Pelaksanaan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan, tetapi masih ditemukan beberapa kondisi yang perlu diperbaiki. Temuan lapangan menunjukkan adanya keterlambatan kehadiran, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, serta ketidakkonsistenan dalam penerapan standar pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa disiplin belum sepenuhnya dipahami hanya sebagai kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi berkaitan pula dengan tanggung jawab pegawai dalam memastikan pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu dan konsisten.

Disiplin kerja dalam penelitian ini tercermin melalui lima aspek utama, yaitu kehadiran, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Kehadiran menjadi dasar bagi keberlangsungan proses pelayanan, sedangkan kepatuhan terhadap SOP diperlukan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan. Selanjutnya, pengawasan pimpinan berperan dalam menjaga konsistensi pelaksanaan disiplin, sementara etika kerja menjadi bagian penting dalam membangun perilaku pelayanan yang profesional.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Selain kesadaran individu untuk mematuhi aturan, disiplin juga dipengaruhi oleh budaya organisasi, pengawasan pimpinan, dan konsistensi penerapan ketentuan. Dengan demikian, pembinaan disiplin tidak cukup dilakukan melalui pemberian aturan, tetapi perlu didukung oleh keteladanan pimpinan, pengawasan yang konsisten, evaluasi berkala, dan pembentukan kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa disiplin berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan profesionalisme aparatur.

3. Dinamika Kompetensi dan Disiplin Kerja dalam Membentuk Kinerja Pelayanan

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja tidak dapat dipisahkan dalam pembentukan kinerja pelayanan. Kompetensi memberikan kemampuan kepada pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, sedangkan disiplin memastikan kemampuan tersebut diterapkan secara konsisten sesuai aturan dan standar pelayanan. Oleh karena itu,

pegawai yang memiliki kompetensi tinggi tetapi kurang disiplin belum tentu mampu memberikan pelayanan secara optimal. Sebaliknya, pegawai yang disiplin tetapi memiliki keterbatasan kompetensi juga menghadapi kesulitan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Hubungan tersebut menunjukkan adanya dinamika yang saling melengkapi. Kompetensi membantu pegawai memahami apa yang harus dilakukan dan bagaimana pekerjaan dilaksanakan, sedangkan disiplin memastikan pekerjaan tersebut dilakukan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur. Dengan demikian, kinerja pelayanan merupakan hasil dari proses yang melibatkan kemampuan pegawai sekaligus perilaku kerja yang mendukung pelaksanaan kemampuan tersebut. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai pentingnya kompetensi dan disiplin, tetapi memberikan perspektif yang lebih mendalam karena hubungan keduanya dipahami melalui praktik kerja sehari-hari, bukan hanya melalui hubungan statistik antarvariabel.

4. Kinerja Pelayanan Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pelayanan tercermin melalui kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, dan kerja sama antpegawai. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan SOP, sedangkan ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan pegawai menyelesaikan proses pelayanan sesuai ketentuan. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting karena menunjukkan bagaimana hasil pelayanan diterima oleh pengguna layanan. Di sisi lain, kerja sama antpegawai mendukung kelancaran proses pelayanan karena penyelesaian pelayanan tidak selalu dapat dilakukan secara individual.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan terbentuk melalui keterkaitan antara kemampuan individual dan kondisi organisasi. Kompetensi pegawai memberikan dasar bagi pelaksanaan tugas, disiplin menjaga konsistensi perilaku kerja, sedangkan lingkungan organisasi, kepemimpinan, budaya kerja, dan pengembangan sumber daya manusia menjadi faktor yang dapat memperkuat kedua aspek tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pelayanan tidak cukup dilakukan dengan meningkatkan kompetensi atau disiplin secara terpisah, tetapi memerlukan strategi yang mengintegrasikan keduanya.

5. Sintesis Temuan Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian menemukan bahwa kompetensi dan disiplin kerja merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, pengalaman, keterampilan teknis, pengembangan kemampuan, dan sikap profesional memberikan kapasitas kepada pegawai untuk melaksanakan pekerjaan. Sementara itu, disiplin yang mencakup kehadiran, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja memastikan kapasitas tersebut diterapkan secara konsisten dalam proses pelayanan.

Temuan tersebut sekaligus memperlihatkan kontribusi penelitian terhadap research gap yang telah dikemukakan pada bagian pendahuluan. Penelitian sebelumnya banyak menguji kompetensi dan disiplin sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan penelitian ini menunjukkan secara kualitatif bagaimana kedua aspek tersebut berinteraksi dalam praktik kerja. Kompetensi dan disiplin tidak bekerja secara mekanis dan terpisah, tetapi

dipengaruhi oleh pengalaman kerja, pelatihan, kemampuan adaptasi, budaya organisasi, pengawasan pimpinan, dan kesadaran individu.

Dengan demikian, penguatan kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah perlu dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi. Pengembangan kompetensi perlu berjalan bersamaan dengan pembinaan disiplin, penguatan pengawasan, peningkatan kualitas kepemimpinan, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung. Temuan penelitian menegaskan bahwa kompetensi tinggi tanpa disiplin belum menghasilkan pelayanan optimal, sedangkan disiplin tinggi tanpa kompetensi yang memadai juga belum cukup untuk menghasilkan pelayanan berkualitas. Integrasi kedua aspek tersebut menjadi dasar penting bagi terwujudnya pelayanan publik yang profesional, efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat..

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah, diperoleh temuan utama yang dikelompokkan ke dalam aspek kompetensi pegawai, disiplin kerja, serta kinerja pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Temuan Kompetensi Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan

Tema	Kategori	Temuan Penelitian	Interpretasi
Kompetensi Pegawai	Pengetahuan	Pegawai membutuhkan penguasaan pengetahuan terkait tugas dan regulasi pelayanan.	Pengetahuan menjadi dasar bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan.
Kompetensi Pegawai	Pengembangan kompetensi	Pengembangan kompetensi diperlukan untuk menyesuaikan kemampuan pegawai dengan perubahan regulasi dan kebutuhan organisasi.	Pengembangan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan.
Kompetensi Pegawai	Pengalaman kerja	Pengalaman membantu pegawai memahami pekerjaan dan mempermudah penyelesaian pelayanan.	Pengalaman menjadi sumber pembelajaran dalam meningkatkan kemampuan kerja.
Kompetensi Pegawai	Keterampilan teknis	Pegawai dituntut mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan dan melaksanakan prosedur teknis.	Keterampilan teknis mendukung efektivitas proses pelayanan.
Kompetensi Pegawai	Sikap profesional	Pegawai dituntut memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat.	Sikap profesional memperkuat kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat.

Tabel 2. Temuan Disiplin Kerja Pegawai

Tema	Kategori	Temuan Penelitian	Interpretasi
-------------	-----------------	--------------------------	---------------------

Disiplin Kerja	Kehadiran	Masih ditemukan kondisi keterlambatan kehadiran pegawai.	Kehadiran menjadi aspek dasar yang perlu diperkuat dalam pembinaan disiplin.
Disiplin Kerja	Kepatuhan terhadap SOP	Kepatuhan terhadap aturan dan SOP menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan.	Kepatuhan terhadap SOP menjaga konsistensi proses pelayanan.
Disiplin Kerja	Ketepatan waktu	Masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan atau pelayanan.	Ketepatan waktu perlu diperkuat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.
Disiplin Kerja	Pengawasan	Pengawasan pimpinan diperlukan untuk menjaga ketepatan waktu dan pelaksanaan disiplin.	Pengawasan menjadi instrumen pengendalian perilaku kerja pegawai.
Disiplin Kerja	Etika kerja	Etika pelayanan ditekankan dalam pelaksanaan tugas pegawai.	Etika kerja mendukung profesionalisme dan kualitas pelayanan.

Tabel 3. Temuan Kinerja Pelayanan dan Dinamika Kompetensi–Disiplin

Tema	Kategori	Temuan Penelitian	Interpretasi
Kinerja Pelayanan	Kualitas pelayanan	Pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP yang berlaku.	Kepatuhan terhadap prosedur menjadi dasar kualitas pelayanan.
Kinerja Pelayanan	Ketepatan waktu	Waktu penyelesaian pelayanan menjadi bagian penting dalam kinerja pelayanan.	Ketepatan waktu mencerminkan efektivitas pelaksanaan tugas.
Kinerja Pelayanan	Kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat menjadi indikator penerimaan terhadap pelayanan yang diberikan.	Kinerja pelayanan perlu berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.
Kinerja Pelayanan	Kerja sama	Koordinasi antarpegawai mendukung kelancaran proses pelayanan.	Kerja sama memperkuat efektivitas penyelesaian pekerjaan.
Dinamika Kompetensi–Disiplin	Hubungan kompetensi dan disiplin	Kompetensi tinggi tanpa disiplin belum menghasilkan pelayanan optimal, demikian pula disiplin tinggi tanpa kompetensi yang memadai.	Kinerja pelayanan terbentuk melalui interaksi kompetensi dan disiplin yang saling melengkapi.

Tabel 4. Sintesis Temuan Penelitian

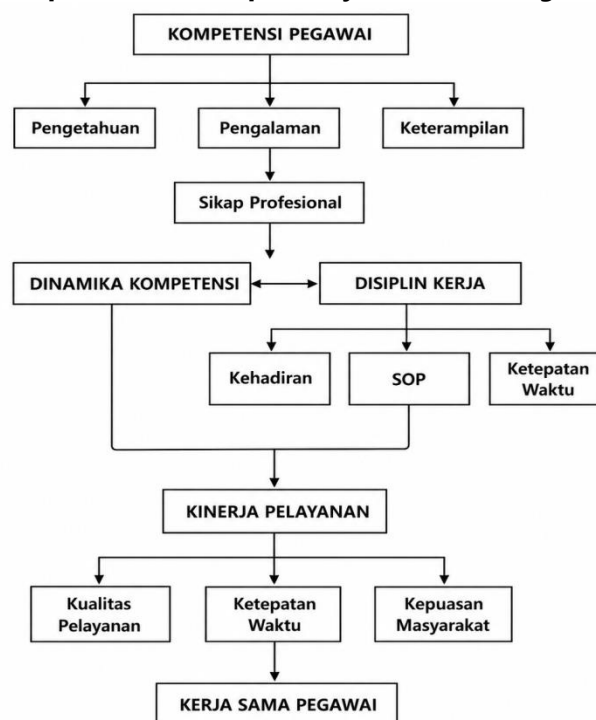
Fokus Penelitian	Temuan Utama	Implikasi terhadap Kinerja Pelayanan
Kompetensi Pegawai	Kompetensi dipengaruhi pengetahuan, pengalaman, pengembangan kompetensi, keterampilan teknis, dan sikap profesional.	Kompetensi memberikan kapasitas kepada pegawai untuk melaksanakan tugas pelayanan.
Disiplin Kerja	Disiplin berkaitan dengan kehadiran, kepatuhan SOP, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja.	Disiplin memastikan pelaksanaan tugas berlangsung konsisten dan sesuai ketentuan.

Dinamika Kompetensi–Disiplin	Kompetensi dan disiplin saling melengkapi dalam praktik kerja.	Kinerja pelayanan optimal membutuhkan keseimbangan antara kemampuan dan perilaku kerja.
Kinerja Pelayanan	Kinerja tercermin dari kualitas, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, dan kerja sama.	Integrasi kompetensi dan disiplin mendukung pelayanan yang profesional dan berorientasi pada masyarakat.

3.2 Hasil Penelitian dan Gambar

Untuk memperjelas hasil penelitian mengenai dinamika kompetensi dan disiplin kerja dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai, temuan penelitian disajikan secara visual melalui Gambar 1 yang menggambarkan keterkaitan antartema hasil penelitian

Gambar 1. Dinamika Kompetensi dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan



Gambar tersebut memperlihatkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam pembentukan kinerja pelayanan. Kompetensi memberikan kemampuan kepada pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, sedangkan disiplin memastikan kemampuan tersebut diterapkan secara konsisten sesuai ketentuan dan standar pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang tinggi tanpa disiplin yang memadai belum menghasilkan pelayanan secara optimal, demikian pula disiplin yang tinggi tanpa kompetensi yang memadai belum cukup untuk menghasilkan pelayanan berkualitas.

3.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Temuan ini memberikan makna bahwa kinerja pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan, tetapi juga oleh konsistensi pegawai dalam menerapkan kemampuan tersebut sesuai aturan, standar operasional prosedur, dan tuntutan pelayanan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional, sedangkan disiplin kerja meliputi kehadiran, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja.

Kompetensi pegawai dalam konteks pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas daripada sekadar kemampuan menyelesaikan pekerjaan. Pengetahuan mengenai tugas dan regulasi memberikan dasar bagi pegawai untuk mengambil tindakan yang sesuai, sedangkan pengalaman kerja membantu pegawai memahami karakteristik pekerjaan dan menghadapi permasalahan pelayanan yang muncul di lapangan. Keterampilan teknis juga menjadi semakin penting karena pelaksanaan pelayanan membutuhkan kemampuan menggunakan sistem dan aplikasi yang mendukung proses pelayanan. Sementara itu, sikap profesional menentukan bagaimana kemampuan tersebut diterapkan ketika berinteraksi dengan masyarakat. Dengan demikian, temuan penelitian memperlihatkan bahwa kompetensi terbentuk dari kombinasi antara kemampuan teknis, pengalaman, pembelajaran, dan perilaku profesional.

Temuan mengenai kompetensi tersebut juga menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan. Perubahan regulasi, prosedur, dan tuntutan pelayanan menyebabkan kompetensi yang dimiliki pegawai perlu terus diperbarui. Dalam konteks organisasi pelayanan perizinan, pegawai tidak hanya dituntut memahami pekerjaan yang bersifat administratif, tetapi juga harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pelayanan dan teknologi. Oleh karena itu, pelatihan, pembinaan, berbagi pengalaman, dan pembelajaran di tempat kerja memiliki arti penting dalam menjaga relevansi kompetensi pegawai. Temuan tesis menunjukkan bahwa variasi kompetensi pegawai berkaitan dengan pengalaman kerja, pelatihan, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan regulasi.

Pada aspek disiplin, penelitian menemukan bahwa disiplin kerja telah menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan, tetapi masih terdapat kondisi yang perlu diperbaiki, khususnya berkaitan dengan keterlambatan kehadiran dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Temuan tersebut bermakna bahwa keberadaan aturan belum secara otomatis menghasilkan perilaku disiplin yang konsisten. Disiplin membutuhkan kesadaran individu sekaligus dukungan mekanisme organisasi berupa pengawasan dan penerapan aturan secara konsisten. Dengan demikian, disiplin kerja dalam penelitian ini tidak tepat dimaknai hanya sebagai kepatuhan administratif, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab pegawai dalam menjaga keberlangsungan dan kualitas pelayanan.

Pengawasan pimpinan menjadi bagian penting dalam menjelaskan kondisi tersebut. Ketika pengawasan dilakukan secara konsisten, pegawai memperoleh kejelasan mengenai standar perilaku dan hasil kerja yang diharapkan. Sebaliknya, lemahnya pengawasan dapat membuka ruang terjadinya ketidakkonsistenan dalam kehadiran, kepatuhan terhadap prosedur, maupun ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Karena itu, penguatan disiplin tidak cukup dilakukan

melalui pemberian sanksi, tetapi perlu diikuti dengan keteladanan pimpinan, komunikasi aturan, evaluasi berkala, serta pembentukan kesadaran pegawai mengenai tanggung jawab pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa disiplin dipengaruhi oleh kesadaran pegawai, budaya organisasi, dan pengawasan pimpinan.

Temuan paling penting penelitian ini terletak pada dinamika hubungan antara kompetensi dan disiplin kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut tidak bekerja secara terpisah. Kompetensi memberikan kapasitas kepada pegawai untuk mengetahui dan melaksanakan pekerjaan, sedangkan disiplin memastikan kapasitas tersebut digunakan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Dengan demikian, pegawai yang memiliki kompetensi tinggi tetapi tidak memiliki disiplin yang baik belum tentu mampu menghasilkan pelayanan optimal. Sebaliknya, pegawai yang memiliki disiplin tinggi tetapi kompetensinya belum memadai juga dapat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam dibandingkan pendekatan yang hanya melihat kompetensi dan disiplin sebagai faktor yang berdiri sendiri. Dalam praktik pelayanan, kemampuan dan perilaku kerja berlangsung secara bersamaan. Pegawai membutuhkan kompetensi untuk memahami prosedur, menggunakan teknologi, menyelesaikan persoalan, dan berkomunikasi dengan masyarakat; pada saat yang sama, pegawai membutuhkan disiplin agar seluruh kemampuan tersebut diwujudkan dalam perilaku kerja yang konsisten. Oleh sebab itu, kinerja pelayanan merupakan hasil dari integrasi antara kapasitas pegawai dan konsistensi perilaku kerja. Perspektif ini menjadi kontribusi penting penelitian karena menjelaskan proses interaksi kedua aspek tersebut dalam konteks nyata pelayanan publik.

Dinamika tersebut selanjutnya terlihat pada kinerja pelayanan yang meliputi kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, dan kerja sama pegawai. Kualitas pelayanan membutuhkan kompetensi untuk memastikan pekerjaan dilakukan dengan benar, sedangkan ketepatan waktu membutuhkan disiplin dalam menjalankan pekerjaan sesuai target dan prosedur. Kepuasan masyarakat pada akhirnya menjadi konsekuensi dari kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu. Di sisi lain, kerja sama antpegawai diperlukan karena proses pelayanan merupakan rangkaian pekerjaan yang saling berkaitan. Dengan demikian, kinerja pelayanan tidak hanya merupakan hasil kerja individual, tetapi juga merupakan hasil interaksi antara kompetensi, disiplin, dan proses kerja organisasi.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini memperkuat pandangan bahwa kompetensi dan disiplin memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai, tetapi penelitian ini memberikan penekanan yang berbeda. Penelitian sebelumnya cenderung menguji hubungan kompetensi dan disiplin dengan kinerja melalui pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggambarkan bagaimana hubungan tersebut berlangsung dalam praktik organisasi. Perbedaan pendekatan tersebut penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kompetensi dan disiplin dipengaruhi pula oleh pengalaman kerja, pengembangan kompetensi, pengawasan, budaya organisasi, serta kondisi pelayanan. Dengan demikian, kinerja tidak semata-mata merupakan konsekuensi langsung dari tingkat kompetensi atau disiplin, tetapi terbentuk melalui proses organisasi yang lebih kompleks.

Secara teoretis, temuan penelitian memperluas pemahaman mengenai kinerja aparatur dengan menempatkan kompetensi dan disiplin sebagai dua unsur yang bersifat komplementer, bukan sekadar faktor yang berdiri sendiri. Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah perlu dilakukan melalui strategi yang mengintegrasikan pengembangan kompetensi dengan pembinaan disiplin. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan yang berkelanjutan, penguatan keterampilan teknis, pembinaan etika pelayanan, pengawasan kehadiran dan ketepatan waktu, evaluasi kepatuhan terhadap SOP, serta keteladanan pimpinan. Implikasi utamanya adalah bahwa peningkatan kompetensi tanpa penguatan disiplin dan peningkatan disiplin tanpa pengembangan kompetensi belum cukup untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang optimal.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kinerja pelayanan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah. Kompetensi pegawai tercermin melalui pengetahuan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan sikap profesional yang mendukung kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Sementara itu, disiplin kerja tercermin melalui kehadiran, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, pengawasan, dan etika kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang baik perlu disertai disiplin kerja yang konsisten agar kemampuan pegawai dapat diwujudkan dalam pelayanan yang efektif dan berkualitas.

Dinamika kompetensi dan disiplin kerja menunjukkan bahwa keduanya tidak dapat dipandang secara terpisah dalam pembentukan kinerja pelayanan. Kompetensi memberikan kapasitas kepada pegawai untuk memahami dan menyelesaikan pekerjaan, sedangkan disiplin memastikan kapasitas tersebut diterapkan secara konsisten sesuai aturan dan standar pelayanan. Kinerja pelayanan kemudian tercermin melalui kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, dan kerja sama pegawai. Dengan demikian, peningkatan kinerja pelayanan membutuhkan keseimbangan antara kemampuan pegawai dan perilaku kerja yang disiplin.

Berdasarkan temuan tersebut, secara praktis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah perlu memperkuat pengembangan kompetensi dan pembinaan disiplin secara terpadu melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan keterampilan teknis, penguatan pemahaman regulasi dan SOP, pengawasan kehadiran dan ketepatan waktu, serta keteladanan pimpinan. Upaya tersebut perlu diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Secara akademik, penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian pada organisasi pelayanan publik atau daerah lain serta menggunakan pendekatan berbeda untuk memperkaya pemahaman mengenai hubungan kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan dan pertolongan-Nya sehingga penelitian dan penyusunan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh

jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Papua Tengah yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi secara terbuka, serta kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam proses pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (Cetaka Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Becker, G. S. (2015). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). Routledge.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.
- Hidayat, R. (2021). Disiplin kerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 115–128.
- Lestari, S. (2018). Kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 45–60.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A., & Santoso, B. (2019). Kompetensi, disiplin, dan kinerja pegawai pada organisasi pemerintah daerah. *Jurnal Manajemen Publik*, 10(3), 201–215.
- Pratama, D. (2020). Analisis kinerja pelayanan publik pada pelayanan terpadu satu pintu. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(2), 89–102.
- Putri, R., & Anwar, M. (2023). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 55–70.
- Rahman, A. (2017). Disiplin kerja dan kinerja pegawai pada organisasi perangkat daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 120–132.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sari, D., & Putra, E. (2016). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah. *Jurnal Manajemen SDM*, 4(1), 33–45.
- Sembiring, H. (2022). Kompetensi ASN dan kinerja organisasi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 77–90.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2016). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Wahyuni, S. (2024). Disiplin kerja ASN dalam reformasi birokrasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*,

9(1), 25–40.

- Yusuf, M. (2025). Kompetensi sumber daya manusia dan pelayanan publik pada DPMPTSP. *Jurnal Manajemen Publik*, 16(1), 1–15.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill X). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2021). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Halik, J. B., Halik, M. Y., Basongan, S., & Mapau, J. (2026). Strategic Distribution , Digital Marketing , and Open Innovation : Toward Integrated Capability Development for SME Performance. *Asia Marketing Journal*, 27(4), 355–371. <https://doi.org/10.53728/2765-6500.1665>
- Memon, M. A., Ramayah, T., Ting, H., & Cheah, J. (2025). PURPOSIVE SAMPLING : A REVIEW AND GUIDELINES FOR QUANTITATIVE RESEARCH. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 9(1), 1–23. [https://doi.org/10.47263/JASEM.9\(1\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.9(1)01)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.
- Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K., & Ranfagni, S. (2023). A Step-by-Step Process of Thematic Analysis to Develop a Conceptual Model in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 22(October), 1–18. <https://doi.org/10.1177/16094069231205789>
- Patton, M. . (2015). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. SAGE Publications Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Method for Business* (6th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan(Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Cv. Alfabeta.
- Susilana, R. (2015). Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. *Journal of Visual Languages & Computing*, 11(3), 287–301.