BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Pelayanan Publik

2.1.1.1 Pengertian

Menurut Amba et al. (2023), Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administratif yang sesuai dengan peraturan yang berlaku yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap masyarakat. Hal ini menyatakan bahwa layanan publik mencakup semua jenis pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk pemberian layanan yang optimal dan memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka. Konsekuensinya, orientasi pelayanan harus bertumpu pada kepentingan masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan dapat dikategorikan optimal (Andini & Rahmaningtyas, 2026). Senada dengan Naim & Asfar (2024), pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian ini berpijak pada teori SERVQUAL yang dicetuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Teori ini menawarkan perspektif

bahwa kualitas layanan merupakan konsep multidimensional yang dapat diukur melalui lima indikator pokok menurut Andini & Rahmaningtyas (2026), yaitu:

1) *Tangible* (Bukti Fisik), adalah suatu wujud, bentuk dari penampilan fisik, peralatan, personalia, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik, seperti penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan.
2) *Reliability* (Kehandalan), adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, seperti memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3) *Responsiveness* (Daya tanggap), adalah suatu respon atau kesigapan pegawai/petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4) *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang terkait memberikan pelayanan, seperti merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
5) *Empathy* (Empati), terdiri dari kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.1.2 Kompetensi Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merepresentasikan spektrum kapasitas pegawaiyang mencakup dimensi kognitif (pengetahuan), psikomotorik (kemampuan), afektif (nilai dan sikap), serta motivational (minat kerja) dalam menjalankan fungsi pelayanan (Andini & Rahmaningtyas, 2026). Lebih lanjut Limbong et al. (2026), kompetensi mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Menurut Peny et al. (2024), kompetensi pegawai adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keungulan yang didasarkan pada hal – hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Inzaghi & Rosy Brillian (2022), menyatakan bahwa kompetensi pegawai merupakan sebuah penentu bagi seorang pegawai dalam menghasilkan sebuah kinerja yang bai dlam situasi yang kolektif. Melalui kompetensi akan menciptakan prestasi kerja yang menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisiensi.

Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa setiap pegawai negeri sipil wajib memiliki kemampuan yang terdiri dari kemampuan teknis, kemampuan manajerial, dan kemampuan sosial budaya. Kompetensi teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang bisa dilihat, diukur dan dikembangkan, serta terikat langsung dengan tugas dan pekerjaan di bidang teknis. Kompetensi manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, serta sikap atau cara berperilaku yang bisa dilihat, diukur, dan dikembangkan agar seseorang dapat memimpin atau mengelola bagian dari sebuah organisasi. Sedangkan kompetensi sosial kultural mencakup pengetahuan, keterampilan, dan cara berpikir atau bertindak yang bisa dilihat, diukur, dan ditingkatkan terutama dalam berinteraksi dengan masyarakat yang beragam.

Menurut Andini & Rahmaningtyas (2026), disiplin kerja merupakan kapasitas pegawai untuk tunduk pada keseluruhan sistem regulasi

kelembagaan. Indikator kedisiplinan yang optimal terefleksi melalui akuntabilitas individu dalam menyele saikan mandat tugas

Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari beberapa definisi tentang kompetensi pegawai adalah sikap atau keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggungjawabnya yang telah ditetapkan oleh suatu instansi.

2.1.2.1 Indikator Kompetensi Pegawai

Saleh et al. (2026), menyampaikan bahwa terdapat lima aspek dalam komponen kompetensi diantaranya:

1. Pengetahuan adalah kemampuan seseorang dalam berpikir dan memahami hal – hal yang berkaitan dengan pekkerjaannya, seperti aturan, cara kerja, dan keputusan yang berlaku.
2. Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan, baik secara fisik maupun mental, seperti keterampilan teknis yang berkaitan dengan pekerjaan tertentu dan keterampilan interpersonal yang berkaitan dengan cara berinteraksi dengan orang lain.
3. Sikap adalah cara seseorang bertindak dalam bekerja yang mencerminkan nilai – nilai profesional, jujur, dan semangat berdedikasi terhadap tugas yang diberikan.
4. Watak/Sifat: Ciri-ciri fisik dan reaksi yang konsisten terhadap situasi, seperti ketelitian, sikap skeptis yang profesional, serta kejujuran yang objektif.
5. Karakteristik Pribadi (*Self-Concept*). Nilai-nilai kedirian dan citra diri individu yang memandang posisinya sebagai bagian penting dari Kecamatan Sintuak Toboh Gadang.

2.1.3 Disiplin Kerja

2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Andini & Rahmaningtyas (2026), disiplin kerja merupakan kapasitas pegawai untuk tunduk pada keseluruhan sistem regulasi kelembagaan. Sedangkan menurut Saleh et al. (2026), disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mengikuti semua aturan perusahaan

dan norma sosial yang ada. Disiplin itu bukan hanya tentang mengikuti aturan jam masuk kerja, tetapi juga menunjukkan komitmen yang dalam terhadap produktivitas organisasi.

Disiplin kerja merupakan penyesuaian sikap dan perilaku terhadap peraturan serta norma-norma yang berada di instansi agar tercapainya tujuan instansi, serta mendapatkan sanksi ketika individu melakukan tindakan melanggaran peraturan yang sudah disepakati oleh instansi (Hapsari et al., 2022). Sedangkan menurut Naim & Asfar (2024), disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun dan terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan–aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan–aturan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaraan seseorang untuk mentaati semua peraturan instansi serta norma sosial yang berlaku.

2.1.3.2 Indikator Disiplin Kerja

Saleh et al. (2026) menyebutkan bahwa ada beberapa tanda yang bisa digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan seorang pegawai dalam bekerja, yaitu:

1. Sikap Mental dan Perilaku: Kesadaran tulus untuk membatasi ego pribadi demi tegaknya etos kerja organisasi.
2. Norma: Kepatuhan terhadap regulasi tidak tertulis, etika profesi auditor, serta tata krama birokrasi.
3. Tanggung Jawab: Keberanian menanggung segala konsekuensi dari tugas atau keputusan pemeriksaan yang telah diambil di lapangan.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu membentuk dasar pengetahuan yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian ini. Materi yang diambil dari penelitian ilmiah seperti jurnal dan skripsi digunakan sebagai acuan, dan penilaian dilakukan terhadap hasil penelitian tersebut. Perbandingan dilakukan dengan mengevaluasi data berdasarkan konteks dan waktu yang berbeda. Ringkasan dari penelitian sebelumnya akan disajikan dalam bentuk tabel seperti yang tercantum di bawah ini, yaitu sebagai berikut :

TABEL 2 1 PENELITIAN TERDAHULU

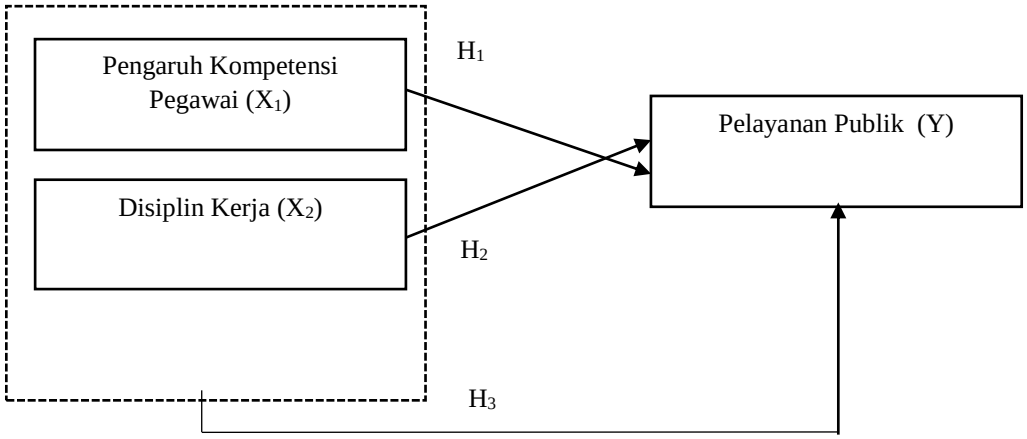
No	Author	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kalepo et al. (2021)	Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango.	Variabel Independen : Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik	Objek Penelitian : Kantor Camat Suwawa, Kabupaten Bone Bolango Populasi : Pegawai di Kantor Camat Suwawa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Sampel : Sebanyak 38 orang Teknik Sampling : Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner dalam metode survei Metode pengolahan data : Kuantitatif dengan metode survei	Sikap berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sementara kompetensi kerja berpengaruh positif meskipun tidak signifikan secara parsial. Namun, secara simultan, sikap dan kompetensi kerja bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2.	Napitupulu et al. (2025)	Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Parparean III Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara	Variabel Independen : Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Variabel Dependen : Peningkatan Kualitas Pelayanan	Objek Penelitian : Kantor kelurahan Parparean III, Kecamatan Porsea, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara Populasi : Seluruh masyarakat yang berhak menerima pelayanan di Kelurahan Parparean III, berdasrkan data jumlah penduduk Tahun 2023 yaitu sebanyak 1.071 jiwa. Sampel : 91 orang dengan menggunakan rumus Slovin kemudian peneliti memperbanyak menjadi 100 orang responden terdiri dari masyarakat penerima layanan dan 4 pegawai kelurahan. Teknik Sampling : Probability Sampling dengan teknik Simple Random Sampling Metode pengolah data : Program SPSS versi 27	Hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja pegawai dengan peningkatan kualitas pelayanan, semakin tinggi disiplin kerja pegawai maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan kepada masyarakat
3.	Darham et al. (2023)	Kompetensi dan Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Pajak	Variabel Independen : Kompetensi dan Disiplin Kerja	Objek Penelitian : Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Bungo. Populasi :	Kompetensi dan disiplin kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan

		dan Retribusi	Variabel Dependen : Kinerja Pegawai	Seluruh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor BPPRD Kabupaten Bungo, berjumlah 36 orang. Sampel : Sebanyak 34 orang, yaitu pegawai yang telah aktif bekerja lebih dari 3 bulan di kantor tersebut. Teknik Sampling : Menggunakan Convenience Sampling (pemilihan berdasarkan kriteria kemudahan dan ketersediaan). Metode Pengolahan data : Menggunakan program SPSS	terhadap kinerja pegawai ASN.
4.	Yulianti & Annisa (2024)	Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal	Variabel Independen : Pengaruh Kompetensi ASN Variabel Dependen : Kualitas Pelayanan Publik	Objek Penelitian : Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana, Kota Tegal. Populasi : Penelitian bersifat kajian literatur dan analisis dokumen sekunder. Sampel : Tidak menggunakan sampel responden secara langsung, bersumber dari responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berasal dari Kelurahan di Kecamatan Margadana selama 3 tahun. Teknik Sampling : Tidak menggunakan teknik sampling statistik karena penelitian bersifat kualitatif, bukan survei dengan kuesioner langsung. Metode Pengolahan Data : Kajian pustaka dan data SKM	Kompetensi ASN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa
5.	Muharam et al. (2025)	Pengaruh Kompetensi, Etika dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Jatisampurna Kecamatan	Variabel Independen : Kompetensi, Etika dan Kedisiplinan Pegawai Variabel Dependen : Kualitas Pelayanan Publik	Objek Penelitian : Kantor Lurah Jatisampurna, Kecamatan Jatisampurna, Kota Bekasi Populasi : Masyarakat yang telah mengurus surat kependudukan di Kantor Lurah Jatisampurna selama periode Januari – Maret 2025 berjumlah 922 orang.	Kompetensi pegawai tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Etika pegawai tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas

		Jatisampurna Kota Bekasi (Sarana dan Prasarana sebagai Variabel Moderasi)		Sampel : Rumus Slovin sebanyak 90 responden. Teknik Sampling : Menggunakan purposive sampling (pemilihan berdasarkan kriteria tertentu). Metode Pengolahan Data : Menggunakan SEM-PLS karena melibatkan variabel moderasi	pelayanan publik. Kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

2.3 Kerangka Pikir

Berikut adalah gambaran pengaruh antara variabel independen Pengaruh kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2), dan variabel dependen terhadap Pelayanan Publik (Y) di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang.



GAMBAR 2. KERANGKA PIKIR

2.4 Pengembangan Hipotesis

Sebuah teori bisa menjadi jawaban singkat terhadap suatu jawaban yang sudah ada, namun kebenarannya masih perlu dibuktikan dengan mengajukan pertanyaan mengenai informasi yang sudah diketahui. Menurut Sugiono (2019), spekulasi dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang digunakan untuk menjelaskan perincian dari suatu masalah penelitian. Sesuai dengan sistem di atas, dapat dibuat seperti berikut :

2.4.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Pelayanan Publik

Kompetensi pegawai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi baik akan lebih mampu memahami prosedur kerja, memberikan informasi yang akurat, serta menyelesaikan pelayanan secara efektif dan responsif sesuai kebutuhan masyarakat.

Penelitian Kalepo et al. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan Yulianti & Annisa (2024) menemukan bahwa kompetensi ASN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian Muharam et al. (2025) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak selalu berpengaruh langsung secara signifikan karena kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti etika, disiplin kerja, dan sarana pelayanan. Secara umum, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan teori dan hasil penelitian yang sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di institusi sektor publik. Oleh karena itu , hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H_1 : Pengaruh kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.

2.4.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Publik

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap aturan, tanggung jawab, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam melaksanakan tugas pelayanan. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Oleh karena itu, disiplin kerja menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan publik

yang profesional serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian Napitupulu et al. (2025) menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, penelitian Darham et al. (2023) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang pada akhirnya mendukung efektivitas pelayanan organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja menjadi faktor penting dalam mendorong pegawai untuk bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian yang terdahulu, bisa disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki peran yang penting dalam membentuk pelayanan yang baik. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H_2 : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.

2.4.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja secara Simultan Terhadap Pelayanan Publik

Kompetensi pegawai dan disiplin kerja merupakan dua faktor penting yang saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kompetensi mencerminkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme, sedangkan disiplin kerja menunjukkan kepatuhan pegawai terhadap aturan, tanggung jawab, serta konsistensi dalam melaksanakan pekerjaan. Kombinasi antara pegawai yang kompeten dan memiliki disiplin kerja yang baik akan menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif, cepat, akurat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian Kalepo et al. (2021) menunjukkan bahwa sikap dan kompetensi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang mengindikasikan bahwa faktor kemampuan pegawai

bersama aspek perilaku kerja memiliki peran dalam meningkatkan pelayanan. Selanjutnya, penelitian Darham et al. (2023) menemukan bahwa kompetensi dan disiplin kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan tersebut memperkuat bahwa kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja aparatur yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H_3 : Pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.