

Pengaruh Transformasi Digital, Kelengkapan Fasilitas Dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kantor Camat Silima Pungga Pungga

Puja Situmorang¹⁾, Darma Manalu²⁾, Kepler Sinaga³⁾

^{1,2,3)} Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen Medan,
Jl. Sutomo No.4-A, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia 20235

Email Korespondensi: puja.situmorang@student.uhn.ac.id

Email: darma.manalu@uhn.ac.id

Email: sinaga.kepler63@gmail.com

Abstract: *This quantitative research aims to analyze the influence of digital transformation, completeness of facilities, and work discipline on improving services at the Silima Pungga-Pungga Sub-district Office. Using a purposive sampling technique on 99 respondents, the data were analyzed through multiple linear regression and hypothesis testing. The results of the partial test (t-test) showed that three variables had a positive and significant effect: digital transformation ($t_{count} = 4.301$), completeness of facilities ($t_{count} = 3.474$), and work discipline ($t_{count} = 5.974$). Simultaneously (F-test), all independent variables had a significant effect ($F_{count} = 44.312$). The coefficient of determination (R^2) value of 58.3% indicates the contribution of these variables in explaining service improvements. These findings recommend strengthening technology adoption, optimizing facilities, and consistent employee discipline to realize excellent public services in related agencies*

Keywords: *Digital Transformation, Facility Completeness, Work Discipline, and Service Improvement*

Abstrak: Penelitian kuantitatif ini bertujuan menganalisis pengaruh transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga. Menggunakan teknik purposive sampling terhadap 99 responden, data dianalisis melalui regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan: transformasi digital ($t_{hitung}=4,301$), kelengkapan fasilitas ($t_{hitung}=3,474$), dan disiplin kerja ($t_{hitung}=5,974$). Secara simultan (uji F), seluruh variabel independen berpengaruh signifikan ($F_{hitung}=44,312$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,3% menunjukkan kontribusi variabel tersebut dalam menjelaskan peningkatan pelayanan. Temuan ini merekomendasikan penguatan adopsi teknologi, optimalisasi fasilitas, dan konsistensi disiplin pegawai guna mewujudkan pelayanan publik yang prima di instansi terkait.

Kata kunci: Transformasi Digital, Kelengkapan Fasilitas, Disiplin Kerja, dan Peningkatan Pelayanan

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan barometer utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Seiring kemajuan teknologi informasi, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan semakin meningkat, menuntut proses yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Hal ini memaksa lembaga pemerintah, termasuk kecamatan sebagai garda terdepan, untuk terus

berinovasi dalam berbagai aspek operasional.

Transformasi digital menjadi faktor krusial dalam modernisasi administrasi untuk menggantikan sistem manual yang kurang efisien. Digitalisasi bukan sekadar penggunaan perangkat, melainkan perubahan pola pikir dan adaptasi organisasi untuk menyederhanakan prosedur serta mengurangi hambatan administratif. Namun, keberhasilan ini sangat bergantung pada ketersediaan fasilitas penunjang seperti komputer, perangkat keras lainnya, dan jaringan

internet yang stabil demi kenyamanan serta efisiensi kerja.

Selain aspek teknologi dan fisik, sumber daya manusia memegang peranan penting melalui disiplin kerja. Disiplin mencerminkan tanggung jawab dan kepatuhan pegawai terhadap standar operasional prosedur (SOP) serta waktu yang telah ditetapkan. Pegawai yang disiplin akan memberikan layanan yang konsisten, sementara rendahnya tingkat kedisiplinan berisiko memicu kesalahan prosedur dan penurunan kepercayaan masyarakat.

Secara ideal, transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja merupakan tiga elemen yang saling terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi digital tidak akan berfungsi maksimal tanpa dukungan sarana yang memadai, dan fasilitas yang baik pun tidak akan memberikan dampak optimal jika tidak dijalankan oleh aparatur yang disiplin. Pendekatan menyeluruh ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dicanangkan pemerintah.

Pada kenyataannya, Kantor Camat Silima Pungga-Pungga masih menghadapi tantangan dalam implementasi ketiga faktor tersebut. Pengamatan awal menunjukkan pemanfaatan teknologi digital belum optimal karena sebagian layanan masih bersifat manual, keterbatasan perangkat teknologi dan jaringan internet yang belum stabil, serta adanya variasi tingkat kehadiran dan kepatuhan waktu di antara para pegawai.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi nasional dengan fakta di lapangan, yang berdampak pada proses pelayanan yang kurang efisien bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga menjadi sangat penting untuk memberikan solusi strategis bagi peningkatan mutu layanan publik secara berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga, pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga, serta pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja secara simultan terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

II. METODE PENELITIAN

A. Transformasi Digital

Menurut penjelasan Dameria & Jane, (2025) mendefinisikan transformasi digital sebagai penggunaan teknologi untuk melakukan perubahan radikal pada cara perusahaan beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Sedangkan menurut Dandi & Ali, (2025) mengatakan bahwa Transformasi digital membantu perusahaan menciptakan kapabilitas baru (seperti kemampuan analisis data, respons cepat terhadap pasar, otomatisasi proses) yang sulit ditiru oleh pesaing. Dameria & Jane, (2025) mendefinisikan transformasi digital adalah penggunaan teknologi untuk melakukan perubahan secara signifikan atau radikal dalam rangka mencapai kinerja yang maksimal.

Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan sebagai proses pemanfaatan teknologi untuk melakukan perubahan yang signifikan atau radikal dalam cara organisasi menjalankan fungsi dan memberikan nilai kepada para pemangku kepentingan. Transformasi ini mendorong terciptanya kapabilitas baru seperti kemampuan analisis data, peningkatan kecepatan respon terhadap perubahan lingkungan, serta otomatisasi berbagai proses kerja. Kapabilitas tersebut menjadi keunggulan yang sulit ditiru, sehingga transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, kualitas layanan, dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Untuk berhasil dalam transformasi digital, penting untuk memahami dengan baik faktor-faktor yang mempengaruhi proses ini. Menurut Dandi & Ali, (2025) faktor – faktor yang berpengaruh pada transformasi digital adalah sebagai berikut: Kepemimpinan digital, Ketersediaan teknologi, Kesiapan organisasi, Kompetensi SDM, Anggaran dan investasi, Tekanan pasar dan kompetisi, Kebijakan Pemerintah.

Transformasi digital merupakan proses perubahan mendasar pada cara organisasi menjalankan aktivitas, memberikan layanan, dan mengelola sumber daya melalui pemanfaatan teknologi digital. Untuk menilai sejauh mana organisasi berhasil mengimplementasikan transformasi digital, diperlukan indikator yang mampu menggambarkan aspek-aspek penting dalam proses tersebut. Berikut ini indikator transformasi digital menurut Zulfa et al., (2024), yaitu sebagai berikut: Sumberdaya manusia (SDM), Proses, Strategi, Struktur, Adopsi Teknologi.

B. Kelengkapan Fasilitas

Menurut Agustina, (2019) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda atau uang. Fasilitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Sementara itu, Noviyanti & Febyona, (2025) mengemukakan bahwa fasilitas meliputi seluruh peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa, yang bertujuan untuk memastikan kenyamanan bagi setiap pelanggan yang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan fasilitas kerja adalah semua peralatan atau perlengkapan kerja yang digunakan untuk memperlancar kegiatan kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Fasilitas harus lengkap, layak, aman, nyaman, dan mampu meningkatkan efektivitas serta produktivitas pegawai. Kelengkapan fasilitas merupakan faktor penting dalam menunjang kualitas dan efektivitas pelayanan publik.

Selanjutnya, Fikri & Tjenreng, (2025), berpendapat bahwa kelengkapan fasilitas bukan hanya soal keberadaan peralatan dan ruang yang memadai, tetapi juga pengelolaan fasilitas tersebut yang harus dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan agar dapat mendukung tujuan pelayanan secara optimal. Pengelolaan yang baik meliputi perencanaan kebutuhan fasilitas, pemeliharaan rutin, dan inovasi dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan.

Kelengkapan fasilitas merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan, baik pada instansi pendidikan, kesehatan, maupun pemerintahan. Fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan efektivitas kerja pegawai serta memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Menurut Fikri & Tjenreng, (2025), faktor – faktor yang mempengaruhi kelengkapan fasilitas adalah: Ketersediaan anggaran, Kebijakan dan standar pelayanan, Manajemen pengelolaan fasilitas, Kenyamanan dan kebersihan, Aksesibilitas.

Kelengkapan fasilitas merupakan salah satu aspek yang berperan penting dalam mendukung keberlangsungan proses pelayanan di suatu organisasi. Fasilitas yang lengkap dan memadai tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan, tetapi juga membantu pegawai menjalankan tugas secara optimal. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kelengkapan fasilitas perlu dilakukan dengan menggunakan indikator yang jelas dan terstruktur. Menurut Pratama et al., (2021), indikator kelengkapan fasilitas meliputi: Fasilitas fisik yang memadai, Peralatan dan sarana kerja, Ketersediaan sistem informasi, Aksesibilitas fasilitas, Kondisi fasilitas.

C. Disiplin Kerja

Menurut Paramita, (2017) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan

perusahaan dan norma-norma social yang berlaku.

Sebagai dukungan terhadap teori dari studi terbaru Karyono, (2021) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah wujud dari pengendalian diri karyawan dalam mengikuti kebijakan, petunjuk, serta peraturan organisasi untuk menghasilkan kinerja yang stabil dan efisien. Mereka menegaskan bahwa disiplin terbentuk dari gabungan antara kesadaran individu dan dorongan dari organisasi lewat aturan yang jelas.

Di samping itu, menurut Saputra & Ali, (2022) disiplin adalah hal yang sangat penting di perhatikan, disiplin yang baik dengan mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab dari individu pegawai terhadap tugas pekerjaan yang diberikan kepadanya. Mereka menekankan bahwa disiplin kerja adalah dasar yang mempengaruhi produktivitas dan kualitas layanan dalam sebuah organisasi.

Dalam lingkungan kerja, banyak ditemukan faktor faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja dalam suatu perusahaan. Menurut Paramita, (2017) faktor - faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah sebagai berikut: Faktor Kepemimpinan, Faktor Kompensasi, Faktor Penghargaan, Faktor Kemampuan, Faktor Keadilan, Faktor Pengawasan, Faktor Lingkungan, Faktor sanksi hukuman, Faktor Loyalitas, Faktor Budaya Organisasi.

Beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi. Hasibuan, (2017) adalah seorang pakar yang sering dirujuk dalam pembahasan mengenai disiplin kerja. Ia menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai dapat dipahami melalui beberapa indikator yang menunjukkan kepatuhan, tanggung jawab, serta tingkatan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Indikator-indikator ini membantu organisasi untuk menilai seberapa baik pegawai mematuhi peraturan yang ada dan mempertahankan perilaku profesional di tempat kerja. Indikator disiplin kerja menurut Hasibuan mencakup yang berikut: Kehadiran, Ketaatan terhadap aturan kerja, Ketaatan

pada standar kerja, Tingkat kewaspadaan saat bekerja, Etika kerja dan tanggung jawab.

D. Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan publik adalah proses berkelanjutan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas, kecepatan, dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Menurut Fikri & Tjenreng, (2025), peningkatan pelayanan merupakan upaya strategis yang mengedepankan aksesibilitas, transparansi, dan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi digital serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Kemudian Sari, (2022) berpendapat bahwa proses sistematis untuk meningkatkan pelayanan publik adalah cara yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas, kecepatan, dan kemudahan dalam layanan. Hal ini dicapai melalui peningkatan kinerja pegawai, penggunaan teknologi informasi, dan penyederhanaan prosedur pelayanan agar menjadi lebih mudah dan transparan. Mereka menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi juga untuk memastikan bahwa lembaga mampu menyesuaikan kualitas layanan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang selalu berubah. Di samping itu, peningkatan pelayanan perlu mendapatkan dukungan dari evaluasi yang terus-menerus, pengembangan kemampuan pegawai, dan penyediaan fasilitas yang cukup untuk menjamin bahwa layanan menjadi lebih efisien, responsif, dan bertanggung jawab.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, dibutuhkan prinsip-prinsip dasar sebagai fondasi agar layanan dapat disampaikan secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip ini mendukung organisasi dalam menjaga mutu dan memastikan keadilan saat memberikan layanan. Berdasarkan Riani, (2024) prinsip peningkatan pelayanan berfokus pada inovasi, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi

masyarakat, serta efisiensi proses layanan. Prinsip-prinsip peningkatan pelayanan adalah sebagai berikut: Inovasi dalam layanan, Keterbukaan informasi, Akuntabilitas dalam pelayanan, Partisipasi publik, Efisiensi dalam proses.

Indikator yang menunjukkan peningkatan layanan publik pada dasarnya menunjukkan seberapa efektif suatu organisasi dalam menyediakan layanan yang berkualitas, stabil, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di dalam konteks administrasi publik yang modern, penting untuk mengukur kualitas layanan karena hal ini menjadi dasar dalam menilai kinerja pegawai dan sebagai bahan untuk perbaikan yang terus menerus. Beberapa indikator yang mempengaruhi peningkatan pelayanan menurut Sauki et al., (2024) yaitu sebagai berikut: Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tingkat kepuasan masyarakat sebagai ukuran akhir keberhasilan pelayanan.

E. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Metode penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan sebagai meneliti pada populasi dan sampel tertentu.

F. Lokasi dan Tempat Penelitian

Menurut Sugiyono, (2021), pemilihan tempat penelitian harus disesuaikan dengan objek atau fenomena yang akan dikaji agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Tempat penelitian merupakan lokasi di mana peneliti melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel penelitian dengan melakukan penyebaran kuesioner.

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Silima Pungga -Pungga yang berlokasi di Jalan Sisingamangaraja No.22 Parongil. Lokasi tersebut dipilih karena dianggap mewakili karakteristik populasi yang sesuai dengan fokus penelitian serta memiliki akses yang mudah untuk memperoleh data dan responden yang relevan dengan topik penelitian.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari November 2025 sampai dengan Januari 2026, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil penelitian.

G. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya terbatas pada orang, tetapi juga dapat berupa benda, peristiwa, atau nilai tertentu. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat Kecamatan Silima Pungga – Pungga.

Tabel 1. Populasi Penelitian

NO	KELURAHAN	POPULASI
1	Parongil	1.646
2	Siboras	774
3	Urukmbilin	874
4	Palipi	987
5	Polling anak-anak	827
6	Longkotan	1.805
7	Tungtung Batu	471
8	Bongkaras	899
9	Bonian	874
10	Siratah	479
11	Bakal Gajah	781
12	Sumbari	845
13	Lae Panginuman	847
14	Lae Pangaroan	804
15	Lae Ambat	1.296
16	Lae Rambong	1.030
Total		15.257

Sumber: Data Jumlah Penduduk Silima Pungga-Pungga Tahun 2025

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruhnya, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu dengan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan cara purposive sampling (sampling pertimbangan). Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan

pertimbangan tertentu Sugiyono, (2017). Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus Sloving maka didapat total sampel pada penelitian ini adalah 99 orang yang dibagi ke beberapa desa sebagai berikut.

Tabel 2. Jumlah Sampel

No	Kelurahan	Sampel
1	Parongil	$1.646/15.257 \times 99 = 11$
2	Siboras	$774/15.257 \times 99 = 5$
3	Urukmbilin	$874/15.257 \times 99 = 6$
4	Palipi	$987/15.257 \times 99 = 6$
5	Polling anak-anak	$827/15.257 \times 99 = 5$
6	Longkotan	$1.805/15.257 \times 99 = 12$
7	Tungtung Batu	$471/15.257 \times 99 = 3$
8	Bongkaras	$899/15.257 \times 99 = 6$
9	Bonian	$874/15.257 \times 99 = 7$
10	Siratah	$497/15.257 \times 99 = 3$
11	Bakal Gajah	$781/15.257 \times 99 = 5$
12	Sumbari	$845/15.257 \times 99 = 5$
13	Lae Panginuman	$847/15.257 \times 99 = 5$
14	Lae Pangaroan	$804/15.257 \times 99 = 5$
15	Lae Ambat	$1.296/15.257 \times 99 = 8$
16	Lae Rambong	$1.030/15.257 \times 99 = 7$
TOTAL		99

Sumber: Olahan Peneliti 2025

H. Jenis dan Teknik pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahap penting dalam proses penelitian. Berdasarkan prosedurnya atau cara menghimpunnya jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer (*Primary Data*), yaitu data yang dihimpun dan diolah serta dianalisis sendiri oleh peneliti/observer secara langsung dari objeknya. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono, (2017) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang telah tersedia atau data yang telah diolah dari lembaga atau organisasi penyelidik sebelumnya. Data sekunder dapat diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku, dokumen yang

tersedia, catatan yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan secara umum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Linear Beganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	0.946	3.741
	Transformasi Digital	0.386	0.060
	Kelengkapan Fasilitas	0.349	0.057
	Disiplin Kerja	0.440	0.055

Sumber: Olahan Peneliti SPSS ver 25, 2026

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = 0,946 + 0,384X_1 + 0,349X_2 + 0,440X_3 + e$$

Pada persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan:

1. Nilai Konstanta (constant) adalah 0.946 artinya jika variabel Transformasi Digital, Kelengkapan Fasilitas, Disiplin Kerja (X_1, X_2, X_3) adalah 0, maka nilai Peningkatan Pelayanan akan tetap sebesar 0,946
2. Nilai Koefisien regresi Transformasi Digital (X_1) adalah sebesar 0,384 yang berarti jika Transformasi Digital (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Peningkatan Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,384. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Transformasi Digital (X_1) sebesar 1 satuan maka Peningkatan Pelayanan (Y) menurun sebesar 0,384.
3. Nilai Koefisien regresi Kelengkapan Fasilitas (X_2) adalah sebesar 0,349 yang berarti jika Kelengkapan Fasilitas (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Peningkatan Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,349. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Kelengkapan Fasilitas (X_2) sebesar 1

satuan maka Peningkatan Pelayanan (Y) menurun sebesar 0,349.

4. Nilai Koefisien regresi Disiplin Kerja (X3) adalah sebesar 0,440 yang berarti jika Disiplin Kerja (X3) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Peningkatan Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,440. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Disiplin Kerja (X3) sebesar 1 satuan maka Peningkatan Pelayanan (Y) menurun sebesar 0,440.

E. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independent secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk menentukan besarnya tabel adalah dengan menggunakan rumus $df = n - k - 1$ dengan Tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$. Yang digunakan pada uji parsial atau uji t ini adalah $df = 99 - 3 - 1 = 95$ dengan nilai ttabel ialah 1,985.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel X1

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	10.514	0.000
	Transformasi Digital	4.301	0.000

Sumber: Olahan Peneliti SPSS ver 25, 2026

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial (uji t) pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa: Nilai thitung variabel Transformasi Digital (X1) adalah sebesar 4,301 dimana nilai ini > ttabel yaitu sebesar 1,985 dan nilai signifikan dari variabel Transformasi Digital adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel X2

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	10.897	0.000
	Kelengkapan Fasilitas	3.474	0.001

Sumber: Olahan Peneliti SPSS ver 25, 2026

Nilai thitung variabel Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 3.474, Dimana

Nilai thitung variabel Kelengkapan Fasilitas (X2) adalah sebesar 3,474 dimana nilai ini > ttabel yaitu sebesar 1,985 dan nilai signifikan dari variabel Kelengkapan Fasilitas adalah $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kelengkapan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel X3

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	10.248	0.000
	Disiplin Kerja	5.974	0.000

Sumber: Olahan Peneliti SPSS ver 25, 2026

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial (Uji t) pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa: Nilai thitung variabel Disiplin Kerja (X3) adalah sebesar 5,974 dimana nilai ini > ttabel yaitu sebesar 1,985 dan nilai signifikan dari variabel Disiplin Kerja adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas yaitu X1 (Transformasi Digital), X2 (Kelengkapan Fasilitas), X3 (Disiplin Kerja), secara Bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Besarnya F tabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah $df = N - k = 99 - 3 = 97$ yaitu 3,09.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1003.819	3	334.606	44.312	.000 ^a
	Residual	717.353	95	7.551		
	Total	1721.172	98			

Sumber: Olahan Peneliti SPSS ver 25, 2026

Berdasarkan hasil pengujian uji simultan (Uji F) pada tabel 7 di atas, bisa dilihat bahwa nilai Fhitung adalah sebesar 44,312 > Ftabel sebesar 3,09 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka

dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Transformasi Digital, Kelengkapan Fasilitas dan Disiplin Kerja) secara simultan berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan.

F. Uji Koefisiensi Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh semua variabel independent terhadap nilai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 sampai dengan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independent memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	0.583	0.570	2.748

Sumber: Olahan Peneliti SPSS ver 25, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.60 Diatas dapat dilihat bahwa nilai Koefisien Determinasi pada kolom R Square yaitu sebesar 0,583 sehingga dapat diketahui bahwa kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,583 atau 58,3% dan selebihnya 41,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini seperti Motivasi, Kepemimpinan, dan Optimisme.

G. Pembahasan

1. Pengaruh Transformasi Digital (X1) Terhadap Peningkatan Pelayanan (Y)

Berdasarkan pernyataan "*Penggunaan teknologi membuat pelayanan menjadi cepat*" di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga, dapat dilihat bahwa transformasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat pengguna layanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan usia. Perbedaan latar belakang tersebut menyebabkan adanya perbedaan ekspektasi terhadap pelayanan

yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Secara umum, masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki harapan terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, transparan, dan efisien.

Dalam konteks tersebut, transformasi digital menjadi salah satu faktor utama yang mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih modern dan responsif. Transformasi digital dalam pelayanan pemerintahan dapat diwujudkan melalui penggunaan teknologi informasi seperti sistem pelayanan berbasis komputer, digitalisasi administrasi, serta pemanfaatan aplikasi atau perangkat lunak yang mendukung pengelolaan data dan proses pelayanan. Dengan adanya sistem digital tersebut, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dilakukan dengan lebih cepat, sistematis, dan akurat.

Pemanfaatan teknologi digital juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja aparaturnya kecamatan. Sistem pelayanan berbasis teknologi mampu meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam pengelolaan dokumen secara manual. Selain itu, digitalisasi juga mempermudah proses pencarian data, penyimpanan arsip, serta pengelolaan dokumen pelayanan masyarakat. Hal ini pada akhirnya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

Transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kerja aparaturnya pemerintahan. Melalui sistem digital, setiap proses pelayanan dapat terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan pengawasan serta evaluasi kinerja pegawai. Dengan demikian, aparaturnya kecamatan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

Selain itu, penerapan teknologi digital juga mampu mengurangi waktu tunggu

masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama dapat dipersingkat melalui penggunaan sistem komputerisasi dan digitalisasi dokumen. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan.

Berdasarkan data-data yang telah diuji sebelumnya, diketahui bahwa seluruh pernyataan atau instrumen yang terdapat dalam variabel independen Transformasi Digital (X1) dan variabel dependen yaitu Peningkatan Pelayanan (Y) dinyatakan valid dan reliabel serta secara klasik telah layak, sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data uji t, hubungan antara variabel Transformasi Digital (X1) terhadap Peningkatan Pelayanan (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar 4,301 lebih besar dari ttabel yaitu 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Transformasi Digital (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan (Y) masyarakat di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga. Data tersebut memberikan arti bahwa semakin baik penerapan transformasi digital, maka semakin tinggi pula peningkatan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh teori Dameria & Jane (2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital merupakan penggunaan teknologi untuk melakukan perubahan secara signifikan atau radikal dalam rangka mencapai kinerja yang maksimal dalam suatu organisasi.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramadhan et al. (2023). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di MAN 2 Jember melalui penggunaan aplikasi SRIKANDI. Aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi pegawai dalam mengelola administrasi surat menyurat dan kearsipan,

meningkatkan aksesibilitas layanan, menjadi bukti kinerja pegawai, menjamin keamanan data arsip, serta didukung oleh kebijakan pimpinan dan pemerintah yang mendorong keberhasilan implementasi transformasi digital.

2. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas (X2) Terhadap Peningkatan Pelayanan (Y)

Berdasarkan pernyataan "*Meja, kursi, dan perlengkapan administrasi di kantor pelayanan tersedia dengan lengkap*" di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga, dapat diketahui bahwa kelengkapan fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik. Fasilitas kerja yang memadai berperan sebagai sarana pendukung utama dalam memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat.

Fasilitas kerja mencakup berbagai perlengkapan yang digunakan oleh aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan, seperti meja kerja, kursi pelayanan, perangkat komputer, alat tulis kantor, serta berbagai dokumen administrasi yang diperlukan dalam proses pelayanan masyarakat. Ketersediaan fasilitas tersebut memungkinkan pegawai untuk melaksanakan tugas secara lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga telah tersedia dengan cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi. Ketersediaan meja dan kursi yang memadai memberikan kenyamanan bagi masyarakat ketika menerima pelayanan. Selain itu, fasilitas yang tertata dengan baik juga menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib, rapi, dan terorganisir.

Kelengkapan fasilitas juga memberikan dampak positif terhadap kinerja aparatur kecamatan. Pegawai yang bekerja dengan fasilitas yang memadai akan lebih mudah dalam menyelesaikan berbagai tugas administrasi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Peralatan seperti komputer, printer, dan perangkat administrasi lainnya dapat membantu pegawai dalam mempercepat proses

pengolahan data serta penyelesaian dokumen pelayanan.

Selain meningkatkan efisiensi kerja pegawai, fasilitas pelayanan yang lengkap juga mampu mengurangi antrean masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Proses pelayanan yang lebih cepat dan terorganisir akan membuat masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa fasilitas kerja yang memadai dapat meningkatkan kinerja aparatur serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas yang lengkap tidak hanya mendukung produktivitas pegawai, tetapi juga meningkatkan persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas, khususnya ketersediaan meja, kursi, dan perlengkapan administrasi yang lengkap, berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

Berdasarkan data-data yang telah diuji sebelumnya dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan atau instrumen yang terdapat dalam variabel independen Kelengkapan Fasilitas (X2) dan variabel dependen yaitu Peningkatan Pelayanan (Y) adalah valid dan reliabel serta secara klasik telah layak, sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data uji t, hubungan antara variabel Kelengkapan Fasilitas (X2) terhadap Peningkatan Pelayanan (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar 3,474 lebih besar dari ttabel yaitu 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kelengkapan Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan (Y) masyarakat di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

Hasil ini diperkuat oleh teori Pelasula et al. (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas kerja merupakan seluruh peralatan atau

perlengkapan yang digunakan untuk memperlancar kegiatan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sihombing et al. (2025) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Area.

3. Pengaruh Disiplin Kerja (X3) Terhadap Peningkatan Pelayanan (Y)

Berdasarkan pernyataan "*Pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan*" di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga, disiplin kerja menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku pegawai yang mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan, norma, dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari ketepatan waktu pegawai dalam bekerja, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga telah melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan terhadap aturan kerja tersebut membuat proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih tertib, terarah, dan terorganisir.

Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang konsisten, adil, dan transparan kepada masyarakat. Hal ini sangat penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Ketika masyarakat melihat bahwa pegawai bekerja secara profesional dan mengikuti aturan yang berlaku, maka tingkat kepercayaan terhadap pelayanan publik akan semakin meningkat.

Selain itu, disiplin kerja yang baik juga mendukung pemanfaatan transformasi digital dan kelengkapan fasilitas secara optimal. Pegawai yang disiplin akan lebih

siap untuk mengikuti perkembangan teknologi serta memanfaatkan fasilitas kerja yang tersedia secara maksimal. Dengan demikian, disiplin kerja tidak hanya meningkatkan kinerja individu pegawai, tetapi juga memperkuat efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan data-data yang telah diuji sebelumnya dapat diketahui bahwa seluruh instrumen pada variabel Disiplin Kerja (X3) dan variabel Peningkatan Pelayanan (Y) adalah valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam penelitian ini.

Hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 5,974 lebih besar dari ttabel yaitu 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan (Y) masyarakat di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh teori Afandi (2017) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan alat yang digunakan oleh manajer untuk mengubah perilaku pegawai serta meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ramadhani (2021) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Master Rantauprapat.

4. Pengaruh Transformasi Digital (X1), Kelengkapan Fasilitas (X2), dan Disiplin Kerja (X3) Terhadap Peningkatan Pelayanan (Y)

Transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja merupakan tiga faktor yang saling melengkapi dan secara bersama-sama mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

Transformasi digital berperan sebagai dasar dalam meningkatkan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta menciptakan transparansi dalam proses administrasi. Penerapan sistem

pelayanan berbasis digital juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan.

Namun demikian, transformasi digital tidak dapat berjalan secara optimal tanpa dukungan fasilitas kerja yang memadai. Kelengkapan fasilitas seperti meja pelayanan, kursi, perangkat komputer, serta perlengkapan administrasi lainnya sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Fasilitas yang memadai akan membantu pegawai dalam melaksanakan tugas secara lebih efektif dan efisien.

Selain itu, disiplin kerja juga menjadi faktor penting yang memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan peraturan dan standar operasional yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi akan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dengan demikian, ketiga faktor tersebut membentuk sinergi yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transformasi digital menyediakan sistem pelayanan yang modern, kelengkapan fasilitas mendukung kelancaran operasional pelayanan, sedangkan disiplin kerja memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara profesional dan konsisten.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa Transformasi Digital (X1), Kelengkapan Fasilitas (X2), dan Disiplin Kerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji simultan (Uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 44,312 lebih besar dari Ftabel yaitu 3,09 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan (Y) di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,583.

Hal ini berarti bahwa variabel Transformasi Digital, Kelengkapan Fasilitas, dan Disiplin Kerja mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel Peningkatan Pelayanan sebesar 58,3%, sedangkan sisanya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, serta optimisme pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data mengenai pengaruh transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga, dapat disimpulkan bahwa secara parsial transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai thitung sebesar 4,301 yang lebih besar dari ttabel 1,985 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, variabel kelengkapan fasilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan dengan nilai thitung sebesar 3,474 > ttabel 1,985 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Demikian pula dengan variabel disiplin kerja yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan, dengan nilai thitung sebesar 5,974 > ttabel 1,985 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel yaitu transformasi digital, kelengkapan fasilitas, dan disiplin kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Camat Silima Pungga-Pungga. Hal ini dibuktikan melalui uji F yang menunjukkan nilai Fhitung sebesar 44,312 lebih besar dari Ftabel 3,09 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Kantor Camat Silima Pungga-Pungga terus meningkatkan pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan, menyederhanakan sistem layanan berbasis digital, serta memberikan pelatihan kepada pegawai agar mampu mengoperasikan sistem tersebut dengan baik. Selain itu, kelengkapan fasilitas

pelayanan seperti komputer, jaringan internet yang stabil, serta ruang pelayanan yang nyaman perlu terus diperhatikan guna mendukung kinerja pegawai dan kenyamanan masyarakat. Disiplin kerja pegawai juga perlu dijaga dan ditingkatkan, terutama terkait ketepatan waktu, kehadiran, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan yang tersedia serta mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku agar proses pelayanan berjalan lebih efektif.

Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kemampuan pegawai, kepemimpinan, atau kepuasan masyarakat serta melakukan penelitian pada instansi atau wilayah yang berbeda guna memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Zanafa Publishing.
- Dameria, K., & Jane, O. (2025). Konteks Transformasi Digital di Sektor Usaha Kesehatan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 75–87. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1097>
- Dandi, F., & Ali, H. (2025). *Pengaruh Inovasi, Transformasi Digital dan Teknologi terhadap Manajemen Strategik Berbasis Sumber Daya*. 2(4), 199–214.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Hasibuan, A. N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 5(1), 42. <https://doi.org/10.24952/masharif.v5i1.1404>
- Karyono. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 4(1), 54–67.
- Noviyanti, C., & Febyona, D. N. (2025). *Mengungkap Rahasia Loyalitas Pelanggan: Peran Atmosfer dan Fasilitas Kafe*. 11, 40–52.
- Paramita, L. F. (2017). *Analisis faktor-faktor disiplin kerja pada pegawai kantor pertanahan kota medan*. 40.
- Pelasula, O., Tjokro, C. I., Nanulaita, D. T., & Tousalwa, C. C. (2024). Pengaruh Fasilitas

- Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(2), 455–464.
- Pratama, S., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2021). Analisis Service Quality, Kelengkapan Fasilitas dan Experience Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 6(2), 128–137.
- Ramadhan, A., Usman, B., & Alqarni, W. (2023). Penguatan Infrastruktur Digital Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Berbasis Smart Governance. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 8, 1–12.
- Ramadhani, S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Master Rantauprapat. 4(1), 6.
- Riani, R. (2024). Komunikasi Dalam Pengambilan Keputusan Untuk Menangani Keluhan Pelanggan. *CommLine*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.36722/cl.v9i1.3068>
- Saputra, A., & Ali, S. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan disiplin kerja pegawai. 6, 1772–1784.
- Sari, H. D. (2022). Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi AAUPB serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik.
- Sauki, M., Affrian, R., & Sugianor, S. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 132–137.
- Sihombing, A. A., Situmeang, D. A., Talita, M., & Br, D. E. (2025). Pengaruh Fasilitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Area. 14(1).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Zulfa, A. A., Therasari, A., Syahrudin, E., Oktavinia, K., Bhakti, M. T. P., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1724–1735. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11906>