

---

## **SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN**

---

**Hasanuddin<sup>1,a</sup>, Zahara Tussoleha Rony<sup>2,b</sup>**

<sup>1, 2</sup>, Program Studi Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>a, b</sup>, Email: [hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id), [zararony@hotmail.com](mailto:zararony@hotmail.com),

\*Correspondent Email: [hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id)

---

### **Article History:**

Received: 20-01-2025; Received in Revised: 18-02-2025; Accepted: 03-03-2025

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v8i1.3098>

---

### **Abstrak**

*Keberhasilan organisasi, termasuk organisasi di sektor publik seperti institusi pemerintah, bergantung pada kualitas pelayanan. Dalam era global seperti sekarang ini, organisasi dituntut mampu memberikan layanan yang andal, responsif. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta teknik dan pendekatan untuk meningkatkannya. Metode systematic literature review (SLR) digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasil penyaringan PICOC menghasilkan 22 artikel ilmiah relevan dari jurnal nasional dan internasional. Kata kunci seperti kualitas pelayanan, disiplin kerja, adopsi teknologi, dan kepemimpinan digunakan untuk mencari literatur yang relevan dan fokus pada hubungan antara variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kualitas layanan karena meningkatkan konsistensi dan efisiensi. Kepemimpinan mendorong inovasi dan motivasi karyawan, dan adopsi teknologi mempercepat dan meningkatkan transparansi. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa transformasi digital, evaluasi berkala, pelatihan pegawai, dan penerapan kepemimpinan mendukung peningkatan kualitas pelayanan.*

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, disiplin kerja, adopsi teknologi, kepemimpinan

### **Abstract**

*The success of an organization, including organizations in the public sector such as government institutions, depends on the quality of service. In this global era, organizations are required to provide reliable and responsive services. Good service will increase public satisfaction and trust in the government. The purpose of this research is to identify the variables that affect service quality, as well as the techniques and approaches to improve it. The systematic literature review (SLR) method was used to answer the research question. The PICOC screening results in 22 relevant scientific articles from national and international journals. Keywords such as service quality, work discipline, technology adoption, and leadership were used to search for relevant literature and focus on the relationship between research variables. The research results show that work discipline affects service quality by improving consistency and efficiency. Leadership encourages innovation and employee motivation, and the adoption of technology accelerates and enhances transparency. Moreover, this research found that digital transformation, periodic evaluations, employee training, and the implementation of leadership*

*support the improvement of service quality. Keywords: service quality, work discipline, technology adoption, leadership*

**Keywords:** *service quality, work discipline, technology adoption, leadership*

## **1. Pendahuluan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi terutama bagi organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dalam era persaingan global saat ini, organisasi harus mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 4 menegaskan bahwa pelayanan publik berazaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Amanat yang terkandung dalam undang-undang ini sangat jelas bahwa seluruh penyelenggara pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, (UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009).

Permasalahan pada kualitas pelayanan kepada masyarakat di Indonesia masih memerlukan perhatian yang serius. Hal ini dapat dengan mudah dibuktikan dalam berbagai tuntutan pelayanan publik, karena ketidakpuasan yang mereka tunjukkan secara teratur. Harus diakui bahwa pelayanan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami perubahan, baik dari paradigma maupun bentuknya, seiring dengan tuntutan masyarakat yang meningkat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri.

Dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan dasar dengan minimal kualitas tertentu. Pemerintah harus memperhatikan pemberian pelayanan sesuai dengan standar, sebab masyarakat sering mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan, terutama karena fasilitas dan praktik pemerintah yang buruk. Banyak orang bahkan tidak tahu tentang pelayanan minimal yang harus mereka terima dan prosedur pelayanan pemerintah yang baku, (Kusbudiyanto et al., 2023). Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan harus diperhatikan. Seringkali kualitas pelayanan minimum masih jauh dari harapan masyarakat. Lebih memprihatinkan lagi, masyarakat tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang pelayanan yang seharusnya mereka terima serta prosedur pelayanan pemerintah yang baku, (Setiadi, 2018).

Pelayanan publik yang baik adalah kunci kepuasan warga dan kepercayaan terhadap pemerintah (Pareek & Sole, 2022). Dalam pemberian pelayanan pada kantor pemerintah sangat tergantung kesiapan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebab ASN memainkan peran penting dalam mewujudkan tata kelola yang baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keterlibatan mereka sangat penting untuk pemerintahan yang efektif, (Madjid, 2024).

Beragamnya harapan masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas dan masih kurang mampunya pemerintah daerah menyiapkannya membuat menarik untuk dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, yang berkaitan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang

dinyatakan atau tersirat. Untuk menentukan kualitas layanan, lima komponen utama harus dipertimbangkan, (Kotler & Keller, 2016). Lima komponen yang dimaksud adalah, 1) Keandalan, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat, seperti kemampuan pegawai untuk memberikan layanan terbaik, kemampuan untuk menangani kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, dan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. 2) Jaminan. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan masyarakat. 3) Nyata, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan materi komunikasi. 4) Empati, kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat. Misalnya, pegawai harus mencoba untuk memposisikan diri mereka sebagai masyarakat. Jika seorang masyarakat mengeluh, solusi segera harus dicari untuk menjaga hubungan yang harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. 5) Responsivitas. Kesiediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan tepat waktu. Kesiediaan pegawai dan majikan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan konsumen.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal tidak terlepas dari berbagai unsur internal, seperti disiplin kerja, adopsi teknologi, dan kepemimpinan. Studi menunjukkan bahwa disiplin kerja secara langsung meningkatkan kualitas layanan. Pegawai yang disiplin lebih cenderung memberikan layanan berkualitas tinggi di industri perhotelan. Ini terbukti di Hotel Aryaduta Manado, di mana tingkat disiplin pegawai berdampak signifikan pada kualitas layanan, (Sadjab et al., 2024). Demikian pula, di sektor publik, disiplin kerja di antara aparatur sipil negara meningkatkan kualitas pelayanan publik, (Endrian & Lanin, 2022).

Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, namun, penelitian yang telah ada belum dapat digeneralisir karena hanya fokus pada instansi tertentu, selain itu kurang dukungan data empiris sehingga tidak dapat menjawab hipotesis yang telah dibangun, penelitian yang dimaksud dilakukan oleh, (Goedurov, 2020), (Endrian & Lanin, 2022), (Wahyudi, 2023), (Soetjipto et al., 2021).

Disiplin kerja menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan diberbagai sektor. Perilaku kerja yang disiplin di antara pegawai telah terbukti meningkatkan kualitas layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini, didukung oleh bukti empiris dari penelitian menyelidiki elemen khusus tentang bagaimana disiplin kerja berdampak pada kualitas layanan, (Ariyanto, 2024), (Kusbudiyanto et al., 2023), (Sari, 2022), (Endrian & Lanin, 2022), (Giugliani et al., 2023), (Susiloningtyas et al., 2022). Dalam banyak kasus, disiplin kerja dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan, namun, efeknya dapat bervariasi tergantung pada situasi dan faktor lain yang mempengaruhi. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara efektif, penting untuk mempertimbangkan variabel-variabel ini secara keseluruhan.

Selain disiplin kerja variabel lain yang digunakan untuk meneliti kualitas pelayanan pemerintah Kota Bekasi adalah adaptasi teknologi. Adopsi teknologi meningkatkan kualitas layanan masyarakat dan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna. Adopsi ini mencakup integrasi teknologi baru ke dalam sistem yang ada untuk meningkatkan penyampaian layanan di berbagai bidang, seperti aplikasi multimedia, tata kelola, dan layanan masyarakat.

Adopsi teknologi telah mengubah cara orang berinteraksi dengan pemerintah dan lembaga lainnya. Ini telah meningkatkan daya tanggap, efisiensi, dan transparansi layanan, dan memungkinkan akses lebih cepat ke informasi dan layanan publik. Perubahan ini juga meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan dan memberdayakan kelompok masyarakat tertentu untuk membuat keputusan, (Syahrudin et al., 2023). Dengan adopsi teknologi, komunikasi dan efisiensi administrasi telah meningkat, meningkatkan kualitas layanan masyarakat, (Kirom et al., 2024).

Meskipun adaptasi teknologi memiliki banyak keuntungan dalam meningkatkan kualitas layanan, ada juga tantangan yang perlu diperhatikan. Keamanan data, kesenjangan digital, dan kebutuhan akan mekanisme adaptasi yang kuat dalam arsitektur perangkat lunak adalah masalah penting yang harus dipertimbangkan. Memperluas literasi digital, menjamin akses yang adil ke teknologi, dan mengembangkan model prediktif untuk kemampuan beradaptasi QoS (Adaptabilitas Kualitas Layanan) adalah semua elemen yang diperlukan untuk mengatasi masalah ini. Selain disiplin kerja dan adopsi teknologi, kepemimpinan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa kepemimpinan memainkan peran penting dalam mempengaruhi kualitas layanan di berbagai sektor. Kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan layanan dengan mendorong perilaku kerja yang inovatif, meningkatkan kepuasan pegawai, dan menciptakan budaya kerja yang baik. Secara keseluruhan, komponen ini meningkatkan layanan dan kepuasan masyarakat. Memanfaatkan informasi dari makalah penelitian yang disediakan, bagian berikutnya membahas cara-cara khusus di mana kepemimpinan memengaruhi kualitas layanan. Terbukti bahwa kepemimpinan meningkatkan perilaku kerja inovatif, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja penyedia layanan. Hubungan ini menunjukkan betapa pentingnya kepemimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja di mana pegawai merasa terdorong untuk melakukan hal-hal baru dan memberikan layanan yang lebih baik, (Purnama et al., 2024).

Kepemimpinan melayani secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan dengan membuat pegawai merasa dihargai dan termotivasi, yang menghasilkan layanan yang lebih baik. Gaya kepemimpinan ini menekankan bagaimana pemimpin membantu tim mereka, yang mendorong pegawai untuk memberikan layanan masyarakat berkualitas tinggi. Faktor seperti energi relasional dan emosional, kecerdasan digital, dan efikasi diri memfasilitasi hubungan antara Kepemimpinan melayani dan kualitas layanan. Menurut (Rabiul et al., 2024) Dengan meningkatkan energi emosional dan relasional pegawai, kepemimpinan melayani secara positif mempengaruhi kualitas layanan. Energi ini memediasi hubungan antara kepemimpinan melayani dan kualitas layanan, menunjukkan bahwa ketika pegawai merasa didukung secara emosional dan relasional oleh pemimpin mereka, mereka lebih cenderung memberikan layanan berkualitas tinggi.

Kepemimpinan melayani memberi dampak positif pada kualitas layanan dalam konteks organisasi yang lebih luas. Kesuksesan kepemimpinan melayani dapat berbeda-beda di berbagai industri dan lingkungan budaya, menunjukkan bahwa pendekatan tunggal mungkin tidak efektif untuk semua orang. Oleh karena itu, strategi kepemimpinan harus disesuaikan dengan tujuan kualitas layanan tertentu dan konteks operasional. Selain itu, kepemimpinan melayani dapat meningkatkan kompetensi pegawai. Seperti yang terlihat dalam organisasi

pelayanan publik, hubungan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani dapat mengarah pada peningkatan kualitas layanan dengan berfokus pada pengembangan kompetensi pegawai secara khusus serta kontribusi pada kompetensi tim layanan secara keseluruhan, (Sugiharti et al., 2023).

Meskipun kepemimpinan adalah komponen penting dalam meningkatkan kualitas layanan, namun bukan satu-satunya faktor yang menentukan. Faktor tambahan, seperti kemampuan pegawai, sumber daya organisasi, dan kondisi lingkungan luar, juga sangat penting. Misalnya, kualitas layanan mungkin tidak signifikan dipengaruhi hanya oleh kepemimpinan dalam beberapa situasi kecuali didukung oleh sumber daya yang cukup dan lingkungan organisasi yang baik, (Ma'ruf et al., 2024) (Masri & Farida, 2023). Selain itu, gaya kepemimpinan yang efektif berbeda-beda tergantung pada organisasi di mana diterapkan. Oleh karena itu, meskipun kepemimpinan penting, menggunakan pendekatan holistik yang mempertimbangkan berbagai aspek sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan *systematic literature review*. Sumber data penelitian ini berasal dari publikasi penelitian yang berkaitan dengan subjek, yaitu hubungan antara kepemimpinan dan budaya kerja dengan kualitas pelayanan. Publikasi dikumpulkan dari jurnal nasional terakreditasi Sinta dan jurnal internasional terakreditasi. Berdasarkan berbagai artikel yang telah kumpulan dan diseleksi itulah memunculkan pertanyaan berdasarkan kebutuhan penelitian, yaitu:

1. Apa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan?
2. Apa metode dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Metode *systematic literature review* dilakukan dengan pendekatan, 1) Identifikasi literatur. Kata kunci kepemimpinan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan digunakan untuk melakukan penelusuran di database seperti *Google Scholar*, *Scopus*, dan *Web of Science*. 2) Kriteria inklusi. Artikel yang ditulis dalam bahasa Inggris atau Indonesia selama sepuluh tahun terakhir (2013–2023) dan berfokus pada hubungan antara variabel yang diteliti. 3) Proses seleksi. Untuk memastikan artikel relevan dengan topik, seleksi dilakukan berdasarkan abstrak dan isi penuh artikel. 4) Analisis data. Temuan utama, metodologi yang digunakan, dan implikasi penelitian diidentifikasi dalam artikel yang dipilih.

Tahap penelitian sistematis ini terdiri dari *planning*, *conducting* dan *reporting*, (Wahono, 2020).

### a. *Planning*

Tahap ini dimulai dengan mengembangkan pertanyaan yang akan digunakan untuk penelitian yang akan dievaluasi menggunakan PICOC; istilah PICOC berasal dari istilah, 1) *Population* (P) adalah target kelompok dari penelusuran atau penelusuran artikel hasil penelitian. Dalam penelitian ini, populasi adalah pegawai Pemerintah Kota Bekasi. 2) *Intervention* (I) adalah elemen detail dari penelitian atau masalah yang menarik bagi peneliti. 3) *Comparison* (C) adalah elemen penelitian yang membandingkan intervensi yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian. 4) *Outcomes* (O) adalah efek dan hasil dari intervensi yang ditulis dan dipublikasikan tentang disiplin kerja, adopsi teknologi, kepemimpinan, dan kualitas pelayanan. 5) *Context* (C) adalah tempat dan lingkungan penyelidikan di wilayah Kota Bekasi.

### b. *Conducting*

Tahap ini mencakup langkah-langkah, 1) Menentukan kata kunci untuk pencarian literatur dengan menggunakan kata kunci kader, petugas kesehatan masyarakat, petugas kesehatan komunitas, kepuasan kerja, komitmen kerja, dan kinerja kader. 2) Menentukan sumber pencarian literatur, yaitu lembaga pustaka digital, yang dikelola dengan software endnote untuk literatur. 3) Memilih literatur yang sesuai dengan tujuan penelitian. 4) Penilaian kualitas literatur dengan membuat saran berdasarkan parameter pertanyaan yang dapat diajukan: a) Implementasi ekstraksi data dengan mengatur hasil artikel yang ditemukan, dan b) Penindaklanjutan ekstraksi data dengan melakukan sintesis literatur yang sudah dipilih secara naratif dan kuantitatif.

### c. *Reporting*

*Reporting* adalah tahap di mana hasil penelitian *systematic review* ditulis dalam bentuk tulisan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

*Systematic review* melalui tiga tahapan *planning*, *conducting*, dan *reporting*, (Wahono, 2020). Pada tahap pertama, peneliti melakukan pencarian artikel yang relevan dengan variabel yang diteliti menggunakan pencarian digital dan ditemukan 97 judul yang terkait. Selanjutnya dilakukan penyaringan berdasarkan kesesuaian variabel dengan tujuan penelitian.

Untuk menentukan mana artikel yang paling sesuai maka, dilakukan seleksi pada abstrak, konten dan kesimpulan setiap artikel dengan menggunakan PICOC. Hasilnya ditemukan 22 artikel yang dapat digunakan. Selebihnya 75 artikel tidak cocok digunakan berdasarkan kriteria inklusi. 22 artikel yang dimaksud yang terdapat dalam tabel.

Tabel 1. Mapping Jurnal

No	Nama	Judul	Jurnal	Metode	Tujuan	Hasil
1	(Ariyanto , 2024)	The Influence of Work Discipline and Service Quality on Citizen Satisfaction In Mekar Jaya Village	Jurnal Administrasi , Bisnis, Ilmu Manajemen, & Kependidikan, 2(2), 75–85	Deskriptif kuantitatif	Menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga	Disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan warga
2	(Endrian & Lanin, 2022)	The Effect of Work Discipline, Professionalism, and Integrity of the State Civil Apparatus	Jurnal Administrasi : Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, 9(1),275–284	Survei kuantitatif	Menguji pengaruh disiplin, profesionalisme, dan integritas terhadap kualitas pelayanan publik	Faktor-faktor tersebut signifikan memengaruhi kualitas pelayanan publik

No	Nama	Judul	Jurnal	Metode	Tujuan	Hasil
3	(Giugliani et al., 2023))	A Transdisciplinary Research Model Through Knowledge Co-Production	European Journal of Knowledge Management, 24(1), 400–404	Penelitian transdisipliner	Mengembangkan model penelitian melalui co-produksi pengetahuan	Model ini efektif dalam konteks sistem sosioteknis yang kompleks
4	(Goedurov, 2020)	Public Sector Organizations: Work Environment, Employee Behavior and Discipline	International Journal of Public Review, 1(2), 6–11	Studi literatur	Menganalisis hubungan antara lingkungan kerja, perilaku pegawai, dan disiplin di sektor publik	Lingkungan kerja yang baik meningkatkan disiplin dan perilaku positif pegawai
5	(Kirom et al., 2024)	Assistance in Management and Technology-Based Mosque Digitalization	Jurnal Pengabdian UNDIMA, 5(2), 205–213	Studi kasus	Meningkatkan pelayanan masyarakat melalui digitalisasi masjid berbasis teknologi	Digitalisasi terbukti meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat
6	(Kotler & Keller, 2016)	Marketing Management	England: Pearson Education Limited	Studi literatur	Menyediakan teori dan praktik manajemen pemasaran	Buku rujukan penting dalam pengelolaan pemasaran
7	(Kusbudyanto et al., 2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan	JANE-Jurnal Administrasi Negara, 15(1), 55–63	Survei kuantitatif	Mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik	Tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi, tetapi ada aspek yang perlu diperbaiki
8	(Ma'ruf et al., 2024)	The Influence of Leadership Style and Service Quality on Community Satisfaction	West Science Interdisciplinary Studies, 2(01), 11–21	Analisis kuantitatif	Mengukur pengaruh gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat	Keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

No	Nama	Judul	Jurnal	Metode	Tujuan	Hasil
9	(Madjid, 2024)	Quality of Public Services: The Role of State Civil Apparatus	Journal of Ecohumanism, 3(7), 4804–4809	Penelitian deskriptif	Menjelaskan peran aparatur sipil negara dalam mewujudkan tata kelola yang baik	Peran aparatur sipil negara sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
10	(Masri & Farida, 2023)	Leadership Quality on Service through Career Development and Public Service Motivation	Journal of Indonesian Scholars for Social Research, 3(2), 99–106	Studi literatur	Mengkaji hubungan antara kualitas kepemimpinan, pengembangan karir, dan motivasi pelayanan	Kualitas kepemimpinan berpengaruh pada pengembangan karir dan motivasi pelayanan
11	(Pareek & Sole, 2022)	Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery	Indian Journal of Public Administration, 68(2), 160–173	Studi analitik	Menganalisis kualitas pelayanan publik di era jaminan layanan publik	Pelayanan publik dapat meningkat dengan implementasi jaminan layanan publik yang baik
12	(Purnama et al., 2024)	Analysis of the Influence of Leadership, Quality of Human Resources, and Competency	KnE Social Sciences, 350–372	Analisis kuantitatif	Menganalisis pengaruh kepemimpinan, kualitas SDM, dan kompetensi terhadap kinerja penyedia layanan	Kepemimpinan, SDM, dan kompetensi signifikan terhadap kinerja penyedia layanan
13	(Rabiul et al., 2024)	Effects of Servant Leadership on Service Quality	Journal of Hospitality Marketing & Management, 1–27	Penelitian kuantitatif	Mengukur pengaruh kepemimpinan melayani terhadap kualitas layanan	Kepemimpinan melayani meningkatkan kualitas layanan melalui energi relasional pegawai



No	Nama	Judul	Jurnal	Metode	Tujuan	Hasil
14	(Sadjab et al., 2024)	The Influence of Discipline on Service Quality among Aryaduta Manado Hotel Bar Emplo Yees	Journal of Multi-Disciplines Science (Icecomb), 2(1), 21–33	Analisis kuantitatif	Meneliti pengaruh disiplin terhadap kualitas layanan di Aryaduta Manado	Disiplin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan
15	(Sari, 2022)	Employee Motivation and Work Discipline	Jurnal Transformasi Administrasi, 12(01), 69–86	Survei kuantitatif	Mengkaji motivasi kerja dan disiplin terhadap kualitas layanan pada SMP Negeri 2 Banda Aceh	Motivasi dan disiplin pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan
16	(Setiadi, 2018)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Journal of Management Review, 2(2), 209–218	Analisis kuantitatif	Menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kompetensi aparatur terhadap pelayanan publik	Kepemimpinan dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik
17	(Soetjipto et al., 2021)	The Influence of Employee Discipline, Learning and Supervision	Research Horizon, 1(4), 143–149	Analisis regresi	Mengukur pengaruh disiplin, pembelajaran, dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik	Ketiga variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik
18	(Sugiharti et al., 2023)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai	Journal Publicuho, 6(1), 276–287	Analisis kuantitatif	Menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah	Kepemimpinan dan kompetensi signifikan meningkatkan kualitas pelayanan

No	Nama	Judul	Jurnal	Metode	Tujuan	Hasil
19	(Susiloni ngtyas et al., 2022)	The Influence of Work Discipline on the Quality of Excellent Service	STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 11(1), 20–36	Survei kuantitatif	Meneliti hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima	Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Kesehatan
20	(UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009)	Tentang Pelayanan Publik	Lembaran Negara RI Tahun 2009, Sekretariat Negara	Kajian regulasi	Mengatur tata cara dan prinsip pelayanan publik yang baik	Memberikan panduan hukum untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
21	(Wahono, 2020)	Systematic Literature Review: Pengantar, Tahapan Dan Studi Kasus	Romisatriaw ahono. Net	Literatur review	Memaparkan tahapan dan implementasi systematic literature review	Membantu peneliti memahami dan menerapkan systematic literature review dengan lebih baik
22	(Wahyudi, 2023)	The Influence of Work Motivation and Work Discipline	Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics, 1(2), 7–11	Analisis kuantitatif	Menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin terhadap kualitas kerja pegawai	Motivasi kerja dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai di sektor publik

Penelitian ini fokus pada tiga teori utama yaitu disiplin kerja, adopsi teknologi, dan kepemimpinan untuk mengetahui apakah ketiga teori itu mampu menjawab pertanyaan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan metode yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi dan elemen yang saling berkaitan. Keandalan menjadi faktor penting karena kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan menentukan tingkat kepercayaan masyarakat. Selain itu, jaminan yang diberikan oleh pegawai melalui pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan juga memiliki peran besar dalam meningkatkan persepsi kualitas pelayanan.

Penampilan nyata, seperti kondisi fasilitas fisik, peralatan, dan materi komunikasi, mempengaruhi kesan awal masyarakat terhadap organisasi. Empati pegawai, yang mencakup perhatian personal dan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat, menunjukkan hubungan emosional yang dapat memperkuat kepuasan masyarakat. Responsivitas, yang ditunjukkan melalui kesediaan membantu masyarakat secara cepat dan tepat waktu, merupakan dimensi penting lainnya dalam memastikan kualitas pelayanan (Kotler & Keller, 2016).

Selain itu, disiplin kerja pegawai juga menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi pada konsistensi dan efisiensi dalam pemberian layanan. Pegawai yang disiplin cenderung memberikan pelayanan yang memenuhi standar dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Sadjab et al., 2024); (Susiloningtyas et al., 2022). Selain itu, adopsi teknologi memperkuat efisiensi dan aksesibilitas layanan. Digitalisasi proses pelayanan memungkinkan transparansi, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses layanan publik (Syaharabudin Husein, 2023)

Kepemimpinan yang efektif, terutama gaya kepemimpinan melayani, terbukti mampu memotivasi pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang inovatif dan positif. Hal ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan mendorong pegawai untuk lebih proaktif dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Ma'ruf et al., 2024); (Masri & Farida, 2023)

#### **Metode Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, organisasi dapat mengadopsi beberapa metode strategis. Salah satunya adalah penguatan disiplin kerja melalui pelatihan dan pengawasan yang konsisten. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan tematik juga sangat diperlukan untuk memastikan kemampuan pegawai relevan dengan kebutuhan masyarakat. Adopsi teknologi, seperti digitalisasi proses dan pengembangan sistem berbasis teknologi, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan (Syaharabudin Husein, 2023). Selain itu, evaluasi berkala melalui survei kepuasan masyarakat dan pengembangan infrastruktur fisik maupun digital menjadi langkah yang penting dalam memperbaiki layanan (Kotler & Keller, 2016).

Kepemimpinan melayani juga menjadi metode kunci yang membantu menciptakan motivasi dan inovasi di lingkungan kerja, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Pemimpin yang mendukung pegawainya menciptakan suasana kerja yang kondusif untuk pengembangan profesional dan pemberian layanan yang lebih baik (Ma'ruf et al., 2024). Melalui kombinasi faktor-faktor ini dan penerapan metode yang efektif, organisasi dapat menciptakan kualitas pelayanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa banyak faktor yang saling berkorelasi mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor utama yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan adalah keandalan, jaminan, penampilan nyata, empati, dan responsivitas. Di sisi lain, adopsi teknologi meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas, dan disiplin kerja pegawai memainkan peran penting dalam menciptakan konsistensi dan efisiensi pelayanan. Pegawai dapat dimotivasi, mendorong inovasi, dan menciptakan lingkungan kerja

yang mendukung layanan berkualitas tinggi dengan bantuan kepemimpinan, terutama gaya kepemimpinan melayani.

Untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan, metode seperti penguatan disiplin kerja melalui pelatihan dan pengawasan, pengembangan kompetensi pegawai, digitalisasi proses pelayanan, dan evaluasi rutin kepuasan masyarakat adalah strategi penting. Selain itu, pengembangan infrastruktur digital dan fisik serta penerapan kepemimpinan yang efektif juga merupakan strategi penting.

## 5. Daftar Pustaka

- Ariyanto. (2024). The Influence Of Work Discipline And Service Quality On Citizen Satisfaction In Mekar Jaya Village, Sepatan Sub-District, Tangerang District. *Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen, & Kependidikan*, Vol. 2(No. 2), 75–85.
- Endrian, O., & Lanin, D. (2022). The Effect of Work Discipline, Professionalism, and Integrity of the State Civil Apparatus on the Quality of Public Services. *Jurnal Administrasi: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1), 275–284.
- Giugliani, E., Susin, P., & Marques, M. A. J. (2023). A Transdisciplinary Research Model Through Knowledge Co-Production in Complex Sociotechnical Systems. *European Conference on Knowledge Management*, 24(1), 400–404.
- Goedurov, R. (2020). Public Sector Organizations: Work Environment, Employee Behavior and Discipline. *International Journal Paper Public Review*, 1(2), 6–11.
- Kirom, C., Cahyadi, I. F., Afandi, J., Adni, R., Cahya, B. T., & Muflih, B. K. (2024). Assistance in Management and Technology-Based Mosque Digitalization to Improve the Quality of Community Services. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 5(2), 205–213.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th Editi). *England: Pearson Education Limited*.
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 55–63.
- Ma'ruf, F., Darman, D., Suleman, M., & Setiawan, L. (2024). The Influence of Leadership Style and Service Quality on Community Satisfaction. *West Science Interdisciplinary Studies*, 2(01), 11–21.
- Madjid, U. (2024). Quality of Public Services: The Role of State Civil Apparatus in Realizing Good Governance. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 4804–4809.
- Masri, R., & Farida, U. (2023). Leadership Quality on Service through Career Development and Public Service Motivation. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 3(2), 99–106.
- Pareek, U., & Sole, N. A. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. *Indian Journal of Public Administration*, 68(2), 160–173.
- Purnama, W. A., Sumekar, K., & Edris, M. (2024). Analysis of the Influence of Leadership, Quality of Human Resources, and Competency on the Performance of Service Providers in Participating the Goods/Service Procurement Process in Demak District With Innovative Work Behavior As an Intervening Variable. *KnE Social Sciences*, 350–372.

- Rabiul, M. K., Karim, R. Al, & Mohd Shamsudin, F. (2024). Effects of servant leadership on service quality: Mediating roles of employees' relational energy perceptions with managers and emotional energy perceptions toward work roles. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1–27.
- Sadjab, W. P., Tenda, M. P., Lumare, M. A., & Sinolungan, L. (2024). The Influence of Discipline on Service Quality among Aryaduta Manado Hotel Bar Employees. *JOURNAL OF MULTI-DISCIPLINES SCIENCE (ICECOMB)*, 2(1), 21–33.
- Sari, D. M. (2022). Employee Motivation And Work Discipline: Factors Affecting The Quality Of Service At Smp Negeri 2 Banda Aceh. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(01), 69–86.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*, 2(2), 209–218.
- Soetjipto, N., Kurniawan, G., Sulastri, S., & Riswanto, A. (2021). The Influence of Employee Discipline, Learning and Supervision on the Service Performance of Public Works In Bina Marga Office of Ponorogo Regency. *Research Horizon*, 1(4), 143–149.
- Sugiharti, L., Saepudin, A., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Di Kantor Pertanahan Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 276–287.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., Wiseno, B., & Phetrasuwan, S. (2022). The Influence of Work Discipline on the Quality of Excellent Service for Health Administration Staff in Hospital Kediri Regency. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(1), 20–36.
- Syahrudin; Jalal David; Saragih, Dapot Pardamean; Oja, Hubertus; Purnama, Erwin Nugraha; Enala, Syaharabudin Husein, N. L. (2023). Community Adaptation in Facing the Digital Governance. *Technium Soc. Sci. J.*, 49, 393.
- UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- Wahono, R. S. (2020). Systematic Literature Review: Pengantar, Tahapan Dan Studi Kasus. *Romisatriawahono. Net*.
- Wahyudi, R. (2023). The Influence of Work Motivation and Work Discipline on the Quality of Employee Work at The Service of Trade and Industry in Pekanbaru City. *Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics*, 1(2), 7–11.