

## RINGKASAN

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran PERUMDAM dalam menyediakan layanan air bersih yang optimal kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan, yang sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti disiplin kerja dan kompetensi pegawai. Disiplin kerja yang baik akan memastikan pegawai menjalankan tugasnya dengan konsisten dan tepat waktu, sementara kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu Cabang Kedokan Bunder.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan survei, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pegawai PERUMDAM. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi ordinal untuk menguji hubungan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan dengan nilai 0,534 signifikan tetapi dalam kategori sedang. Sedangkan pada kompetensi pegawai menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan dengan nilai 0,697 signifikan tetapi dalam kategori tinggi. Hasil Pseudo R square atau koefisien determinan semu. Ternyata, pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 95,3% - 99,8% sedangkan sisanya 0,2% - 4,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dapat disimpulkan pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan tinggi. Maka dari itu peningkatan disiplin kerja dan kompetensi pegawai secara signifikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PERUMDAM Tirta Darma Ayu. Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan mencakup perlunya perusahaan untuk mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif serta kebijakan yang mendukung peningkatan disiplin kerja pegawai untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Perumdam

## SUMMARY

*This research is based on the important role of PERUMDAM in providing optimal clean water services to the community. In this context, service quality is one of the main indicators of company success, which is greatly influenced by internal factors such as work discipline and employee competence. Good work discipline will ensure employees carry out their duties consistently and on time, while employee competency includes the knowledge, skills and attitudes needed to provide effective and efficient services. This research aims to analyze the influence of work discipline and employee competency on service quality at the Regional Public Company for Drinking Water (PERUMDAM) Tirta Darma Ayu Indramayu Regency, Kedokan Bunder Branch.*

*This research uses quantitative methods and a survey approach, data was collected through questionnaires distributed to PERUMDAM employees. Data analysis was carried out using ordinal regression techniques to test the relationship between work discipline variables, employee competence and service quality.*

*The research results show that work discipline has a significant positive effect between work discipline and service quality with a significant value of 0.534 but in the medium category. Meanwhile, employee competency shows that there is a significant positive influence between employee competency and service quality with a significant value of 0.697 but in the high category. Pseudo R square results or pseudo determinant coefficients. It turns out that the influence of work discipline and employee competence on service quality is 95.3% - 99.8%, while the remaining 0.2% - 4.7% is influenced by other variables. This can be concluded from the influence of work discipline and employee competence on high service quality. Therefore, increasing work discipline and employee competency can significantly improve the quality of service at PERUMDAM Tirta Darma Ayu. Therefore, the recommendations given include the need for companies to implement comprehensive training and development programs as well as policies that support improving employee work discipline to achieve better service quality.*

*Keywords: Work Discipline, Employee Competency, Service Quality, Perumdam*