

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KELURAHAN IRINGMULYO METRO TIMUR**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen



Oleh  
**YEKTI SUHARDANI**  
**NPM 20710023**

**PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KELURAHAN IRINGMULYO METRO TIMUR**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh :

**YEKTI SUHARDANI**

**NPM 20710023**

**PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

## ABSTRAK

Suhardani, Yekti. 2022. "Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan iringmulyo Metro Timur". Tesis. Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E. M.M. C.R.B.C. Pembimbing (II) Dr. Marhaban Sigalingging.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, disiplin kerja, kepuasan masyarakat

Kualitas pelayanan publik merupakan serangkaian gambaran aktivitas yang bersifat tak kasat mata dan juga tak bisa diraba serta tidak menghasilkan produk secara fisik dalam membantu pelayanan kepada masyarakat, untuk itu tujuan dari penelitian ini ialah: 1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. 2) menguji pengaruh disiplin kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat. 3) secara bersamaan menguji kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memakai metode kuantitatif, dengan jumlah sampel 93 responden masyarakat yang mewakili. Metode data menggunakan angket kuesioner yang secara langsung diberikan kepada responden ketika datang ke kantor kelurahan dan teknik sampel secara *purposive sampling*. Langkah selanjutnya data angket yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, dan homogenitas serta uji regresi berganda dengan keputusan uji parsial t dan simultan f.

Hasil penelitian 1) Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hal ini bahwa kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain belum sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya evaluasi terutama pada websitenya. 2) Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hal ini bahwa persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau instansi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya di pertahankan. 3) Suatu kondisi pelayanan yang berkaitan dengan produk, pelayanan manusia, proses dan lingkungan dan penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap berkualitas buruk atau mengecewakan hal ini perlunya dievaluasi dan ditingkatkan, maka faktor kepuasan masyarakat secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja para pegawai.

Saran kualitas pelayanan publik dapat meningkat maka yang hendak dilakukan ialah membenahi semua kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain maka perlunya evaluasi terutama pada website dan pelayanan secara online di kelurahan iringmulyo Metro Timur, serta disiplin kerja dapat optimal maka yang perlu dilakukan ialah semua persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada instansi perlunya di pertahankan dan di tingkatkan kembali.

## ABSTRACT

Suhardani, Yekti. 2022. "The influence of the quality of public services and employee work discipline on community satisfaction at the Iringmulyo Metro Timur sub-district office". Thesis. Master of Management Postgraduate Program, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (I) Dr. Suharto, S.E. M.M. C.R.B.C. Supervisor (II) Dr. Marhaban Sigalingging.

**Keywords:** service quality, work discipline, community satisfaction.

*The quality of public services is a series of descriptions of activities that are invisible and also intangible and do not produce physical products in assisting services to the community, for this reason the objectives of this study are: 1) to examine the effect of the quality of public services on community satisfaction. 2) examine the effect of employee work discipline with community satisfaction. 3) simultaneously testing service quality and work discipline with community satisfaction.*

*This study uses quantitative methods, with a total sample of 93 community respondents. The data method uses a questionnaire which is directly given to the respondents when they come to the village office and the sampling technique is purposive sampling. The next step is the collected questionnaire data is tested using validity, reliability, normality, linearity, and homogeneity tests as well as multiple regression tests with partial t test decisions and simultaneous f.*

*Research result 1) The quality of public services has an effect on community satisfaction, this is that activities or activities that are invisible (cannot be touched) and do not produce physical products to help others have not shown good results and need evaluation, especially on the website. 2) Work discipline has an effect on community satisfaction, this is that public perceptions or assumptions about employees in every action process that will control a person's behavior who show the values of obedience, obedience, loyalty, order and order in the company or agency have shown good results and need to be maintained. 3) A service condition related to products, human services, processes and the environment and quality assessment is determined at the time of providing public services, while services that are not in accordance with reality are considered to be of poor quality or disappointing. This needs to be evaluated and improved. together have a significant influence on the quality of public services and the work discipline of employees.*

*Suggestions that the quality of public services can be improved, what we want to do is fix all activities or activities that are invisible (cannot be touched) and do not produce physical products to help others, so it is necessary to evaluate especially on the website and online services in the Iringmulyo sub-district of East Metro, as well as work discipline can be optimal, then what needs to be done is all public perceptions or assumptions about employees in every action process that will control someone's behavior that shows the values of obedience, obedience, loyalty, order and order in the agency that needs to be maintained and improved again.*

PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA  
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KELURAHAN IRINGMILYO METRO TIMUR

Oleh

Yekti Suhardani

NPM 20710023

Telah selesai diujikan dan untuk di acc cetak.

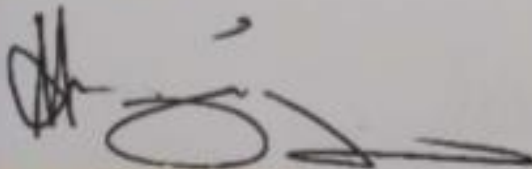
Metro, April 2022

Pembimbing I,



Dr. Subanto, S.E., M.M., C.R.B.C.  
NIDN. 0228035801

Pembimbing II,



Dr. Marhaban Sigalingging,  
NIDN. 0223016302

Menyetujui  
Kursus Program Magister Manajemen,



Dr. Subanto, S.E., M.M., C.R.B.C.  
NIDN. 0228035801

PENGESAHAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA  
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KELURAHAN IRINGMULYO METRO TIMUR

Oleh

Yekti Suhardani

NPM 20710023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Hari/tanggal : 26 Februari 2022

Tim Penguji

  
Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C., Ketua

NIDN. 0228035801

  
Dr. Marhaban Sigalingging, Sekretaris

NIDN. 0223016502

  
Dr. Bambang Suteda, SE, M.Si, Penguji Utama

NIP. 13641204 199203 1 002

Mengattestasi,

Direktor Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si

NIP. 42620627 198803 1 001

## **MOTTO**

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar.  
Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan  
pantang menyerah”

**Susi Pudjiastuti**



## **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah yang Maha kuasa, atas segala rahmad dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, semangat, pengorbanan tiada henti kepada anaknya.
2. Suami dan anak-anakku yang kusayangi
3. Seluruh keluarga besar serta sahabat-sahabat karib baik di kantor maupun di masa perkuliahan yang selalu memberikan arahan dan menunggu keberhasilan saya.
4. Dan Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Program Studi Magister Manajemen.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta umat manusia yang senantiasa istiqomah mengikutinya. Penyusunan Tesis Yang *Berjudul* **“Pengaruh kualitas pelayanan publik Dan disiplin kerja Terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan Iringmulyo Metro Timur”** yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2) guna memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan Tesis ini.
2. Dr. H. Agus Sutanto, M.Si. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing dan motivasi selama penyusunan Tesis.
3. Dr. Suharto, S.E. M.M. C.R.B.C, sebagai ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana dan merangkap sebagai pembimbing I Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memotivasi dalam penyusunan proposal Tesis ini.
4. Dr. Marhaban sigalingging,. Selaku pembimbing II Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memotivasi dalam penyusunan proposal Tesis ini.
5. Semua Dosen Program Studi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Rekan-rekan seperjuangan khususnya Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan VIII yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

8. Kepala Dinas kelurahan Iringmulyo Metro Timur dan Seluruh jajaran Pegawai Staf yang membantu dan memberikan motivasi hingga terselesaikannya proposal tesis ini.
9. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah di lakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu Magister Manajemen

Metro, April 2022

**YEKTI SUHARDANI**  
NPM 20710023

## SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul "*Pengaruh kualitas pelayanan publik Dan disiplin kerja Terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan Iringmulyo Metro Timur*" karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2022

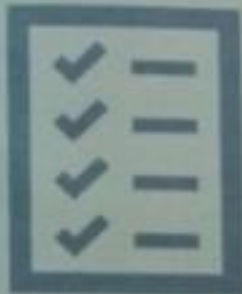
Yang membuat pernyataan,



YEKTI SUHARDANI  
NPM 20710023



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/11.3.AJ/F.AJ/P1-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : YEKTI SUHARDANI  
NPM : 20710023  
Jenis Dokumen : TESIS

Judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN  
KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR KELURAHAN IRINGMULYO METRO TIMUR

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 11 Maret 2022  
Kepala Unit  
  
Swasthya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

**Alamat**

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABATRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>xii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Chek</i>)</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Pembatasan Masalah .....	3
E. Tujuan Penelitian .....	3
F. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II. KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Kepuasan Masyarakat.....	5
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	5
2. Tujuan kontribusi kepuasan masyarakat.....	5
3. Indikator Kepuasan Masyarakat .....	6
B. Pelayanan Publik.....	7
1. Definisi pelayanan .....	7
2. Pelayanan publik .....	7
3. Standar pelayanan publik .....	8

4. Asas-asas pelayanan publik .....	9
C. Kualitas Pelayanan.....	10
1. Pengertian Kualitas pelayanan .....	10
2. Dimensi kualitas pelayanan .....	11
3. Indikator kualitas pelayanan publik .....	12
D. Disiplin Kerja .....	13
1. Pengertian Disiplin Kerja .....	13
2. Pentingnya kedisiplinan kerja .....	14
3. Indikator disiplin kerja .....	14
E. Hasil Penelitian yang relevan .....	15
F. Kerangka pemikiran .....	16
G. Hipotesis Penelitian .....	19

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian .....	21
D. Konsep dan Operasional Variabel .....	21
E. Populasi dan Sampel.....	21
1. Populasi .....	21
2. Sampel .....	21
F. Teknik Pengumpulan Data .....	22
1. Angket atau kuesioner .....	22
2. Dokumentasi .....	22
G. Instrumen Penelitian .....	23
1. Pengukuran Instrumen .....	23
2. Kisi-kisi Instrumen .....	23
H. Uji Coba Instrumen .....	24
1. Uji Validitas .....	24
2. Uji Reliabilitas .....	25
I. Teknik Analisis Data.....	25
1. Deskripsi Data .....	25
2. Uji Prasyarat Analisis.....	25
a. Uji Normalitas .....	25
b. Uji linieritas .....	26
3. Pengujian Analisis Regresi Berganda.....	26

a. Regresi Linier Berganda .....	26
b. Uji t (Parsial) .....	26
c. Uji (Simultan) .....	27
d. Koefisien Determinasi .....	27
4. Hipotesisi Statistik .....	28
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kelurahan Inringmulyo Metro Timur .....	29
B. Hasil Analisis data .....	30
1. Distribusi Frekuensi kepuasan masyarakat .....	30
2. Frekuensi kualitas pelayanan publik .....	32
3. Frekuensi Disiplin kerja .....	33
C. Prosedur pengujian persyaratan instrumen .....	35
1. Uji validitas instrumen.....	35
2. Hasil Uji reliabilitas .....	38
D. Prosedur persyaratan analisis .....	39
1. Uji Normalitas data .....	39
2. Hasil uji linieritas.....	39
3. Hasil Hipotesis .....	40
a. Hasil uji t ( <i>parsial</i> ) .....	40
b. Hasil Uji F ( <i>simultan</i> ) .....	40
c. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	41
E. Pembahasan .....	41
F. Keterbatasan penelitian .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran .....	44
<b>LITERATUR</b> .....	46
<b>LAMPIRAN</b> .....	50
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	90



## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Skor pengukuran Instrumen .....	23
2. Kisi-kisi instrumen .....	23
3. Jumlah penduduk berdasarkan tingkat usia .....	29
4. Jumlah penduduk berdasarkan tingkat Agama.....	30
5. Distribusi frekuensi kepuasan masyarakat .....	31
6. Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan publik .....	32
7. Distribusi frekuensi Disiplin kerja.....	34
8. Hasil uji validitas Kepuasan masyarakat .....	35
9. Hasil uji validitas Kualitas pelayanan publik .....	36
10. Hasil uji validitas Disiplin kerja .....	37
11. Hasil uji reliabilitas .....	38
12. Hasil uji normalitas <i>Shapiro-Wilk</i> .....	39
13. Hasil uji linieiritas Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....	38
14. Hasil Uji ( <i>parsial</i> ) $t$ .....	40
15. Hasil uji $f$ ( <i>simultan</i> ).....	40
16. Hasil determinasi ( $R^2$ ) .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir.....	19
2. Histogram Kepuasan masyarakat .....	31
3. Histogram kualitas pelayanan publik .....	33
4. Histogram Disiplin kerja ( $X_2$ ).....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	50
2. Jawaban responden .....	61
3. Skor total jawaban responden .....	74
4. Hasil uji Reliabilitas dan validitas .....	77
5. Hasil uji normalitas <i>Shapiro-Wilk</i> .....	81
6. Hasil uji linieiritas .....	81
7. Regresi berganda .....	82
8. Tabel keputusan uji validitas .....	85
9. Tabel keputusan uji parsial (t) .....	86
10. Tabel keputusan uji simultan F .....	88