

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.