

## BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Kelurahan Iringmulyo Metro Timur

Dasar penyusunan dan penulisan Profil Kelurahan tersebut adalah Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar tertinggi dalam kehidupan bernegara yang ditindaklanjuti melalui beberapa Undang-Undang terkait Pemerintahan Daerah dan Kelurahan, "Profil Kelurahan merupakan amanat yang secara jelas dimandatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan dan Pendayagunaan Data Profil Desa dan Kelurahan. Profil Kelurahan merupakan gambaran menyeluruh tentang karakter kelurahan yang meliputi data dasar keluarga, potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, kelembagaan, prasarana dan sarana serta perkembangan kemajuan dan permasalahan yang dihadapi kelurahan. Profil Kelurahan terdiri atas data dasar keluarga, potensi kelurahan, dan tingkat perkembangan kelurahan.

Adapun maksud dan tujuan penyusunan profil kelurahan ini agar data-data yang ada di wilayah Kelurahan iringmulyo dapat tersusun dengan baik, valid dan mudah dimengerti dengan tujuan agar dapat memberikan manfaat terhadap semua pihak dalam upaya mendapatkan informasi mengenai data kelurahan iringmulyo kecamatan Metro timur".

Sumber: <https://iringmulyo.metrokota.go.id/profil/>

Dan berikut ini jumlah penduduk kelurahan iringmulyo berdasarkan tingkat usia, diantaranya adalah:

**Tabel 3. Jumlah penduduk berdasarkan tingkat Usia**

No	Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	(jumlah Orang)
1.	00-04	442	472	914
2.	05-06	219	191	410
3.	07-12	720	661	1.381
4.	13-15	342	284	626
5.	16-18	335	285	620
6.	19-26	837	928	1.765
7.	27-40	1.753	1.933	3.586
8.	41-55	1.380	1.324	2.704
9.	56-60	292	298	590
10	60 tahun ke atas	285	300	585
	<b>Jumlah</b>	<b>6.605</b>	<b>6.576</b>	<b>13.181</b>

Sumber: Monografi Kelurahan Iringmulyo Tahun 2020.

Sedangkan jumlah penduduk berdasarkan tingkat agama ialah sebagai berikut:

**Tabel 4. Jumlah penduduk berdasarkan tingkat Agama**

No	Agama	Laki-laki	Perempuan	Jumlah (orang)
1.	Islam	6.079	6.007	12.086
2.	Kristen	208	232	440
3.	Katholik	93	88	181
4.	Hindu	43	28	71
5.	Budha	181	221	402
	<b>Jumlah</b>			<b>13.181</b>

Sumber: Monografi Kelurahan Iringmulyo Tahun 2020.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Distribusi frekuensi kepuasan masyarakat

Dari hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 20 item pernyataan dengan skornya menggunakan skala likert dan diberi bobot nilai 1-5 diperoleh rentang skor teoritik antara 20 sampai dengan 93 dan rentang skor empirik dari 60-90 dan nilai rerata (*mean*) ialah 78,96, median 79, modus 79, varian 42,87 dan simpangan baku 6,54.

Peneliti menggunakan rumus *sturges* didapatkan kelas sebanyak 7, sehingga distribusi frekuensi skor kepuasan masyarakat dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

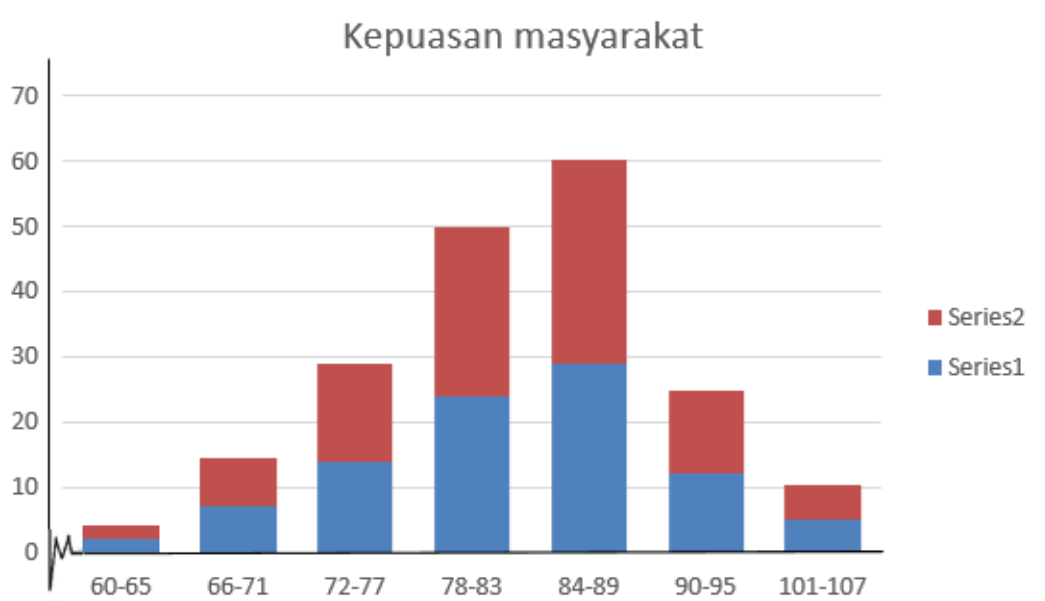
1. Banyak data = 93
2. Rentang = data terbesar - data terkecil  
= 90 - 60  
= 30
3. Banyak kelas =  $1+3,3 (\log 93)$   
=  $1+3,3 (1,96)$   
=  $1+ 6.46$   
= 7,46 dibulatkan menjadi 7
4. Panjang kelas =  $\frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}} = \frac{30}{7} = 4,28$  atau dibulatkan 5

Tabel 5. Distribusi frekuensi kepuasan masyarakat (Y)

Interval	Absolut	Relatif (%)
60-65	2	2,2
66-71	7	7,5
72-77	14	15,1
78-83	24	25,8
84-89	29	31,2
90-95	12	12,9
101-107	5	5,4
	93	100

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 24, 2021.

Dari tabel 5, memperlihatkan bahwa sebaran frekuensi skor Kepuasan masyarakat (Y) didapatkan nilai kelas interval 60-65 sebanyak 2 pegawai, nilai kelas interval 72-77 sebanyak 14 pegawai, dan nilai kelas interval 84-89 sebanyak 29 pegawai dengan rata-rata (*mean*) sebesar 78,96. Artinya Serangkaian fungsi dari kinerja dan harapan yang dirasakan masyarakat, bahwa kinerja sudah memenuhi harapan, apabila kinerja memenuhi harapan, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal ini sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlu ditingkatkan. Dan berikut ini gambar histogram yang dapat peneliti sajikan, diantaranya:



Gambar 2. Histogram Kepuasan masyarakat (Y)

## 2. Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan publik ( $X_1$ )

Dari hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 23 item pernyataan dengan skornya menggunakan skala likert dan diberi bobot nilai 1-5 diperoleh rentang skor teoritik antara 23 sampai dengan 93 dan rentang skor empirik dari 67-104 dan nilai rerata (*mean*) ialah 93,04, median 94, modus 97, varian 42,82 dan simpangan baku 6,54.

Peneliti menggunakan rumus *sturges* didapatkan kelas sebanyak 7, sehingga distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

1. Banyak data = 93
2. Rentang = data terbesar - data terkecil  
= 104 - 67  
= 37
3. Banyak kelas =  $1+3,3 (\log 93)$   
=  $1+3,3 (1,96)$   
=  $1+ 6.46$   
= 7,46 dibulatkan menjadi 7
4. Panjang kelas =  $\frac{Rentang}{Banyak\ kelas} = \frac{37}{7} = 5,28$  atau 6

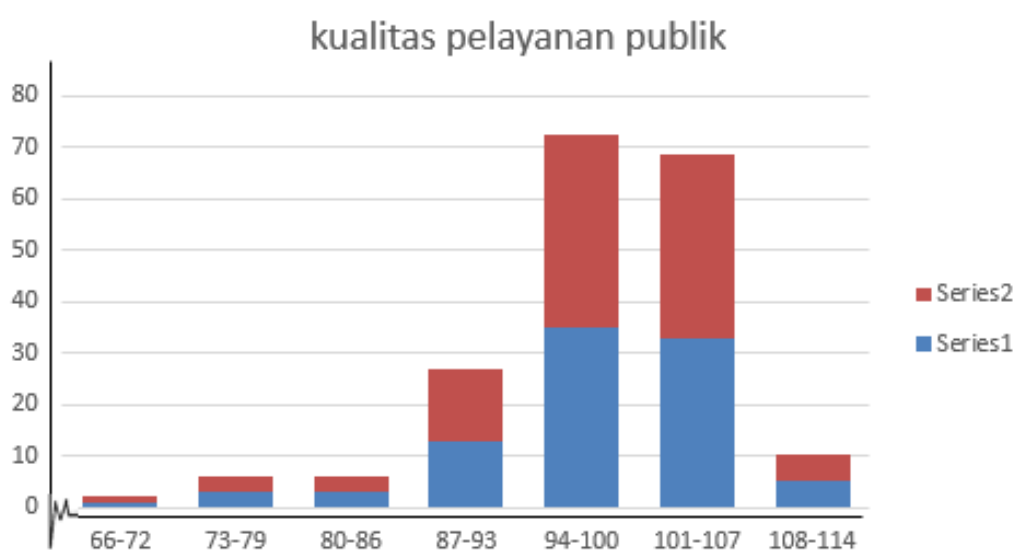
**Tabel 6. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan publik ( $X_1$ )**

Interval	Absolut	Relatif (%)
66-72	1	1,1
73-79	3	3,2
80-86	3	3,2
87-93	13	14,0
94-100	35	37,6
101-107	33	35,5
108-114	5	5,4
	93	100

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 24, 2021.

Dari tabel 6, memperlihatkan bahwa sebaran frekuensi skor kualitas pelayanan publik (Y) didapatkan nilai kelas interval 66-72 sebanyak 1 pegawai, nilai kelas interval 87-93 sebanyak 13 pegawai, dan nilai kelas interval 94-100 35

pegawai dengan rata-rata (*mean*) sebesar 93,04. Artinya Serangkaian kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain dengan cara tertentu untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan kepuasan hal ini sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlu ditingkatkan Dan berikut ini gambar histogram yang dapat peneliti sajikan, diantaranya:



**Gambar 3. Histogram kualitas pelayanan publik (X<sub>1</sub>)**

### 3. Distribusi Frekuensi Disiplin kerja (X<sub>2</sub>)

Dari hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 17 item pernyataan dengan skornya menggunakan skala likert dan diberi bobot nilai 1-5 diperoleh rentang skor teoritik antara 17 sampai dengan 93 dan rentang skor empirik dari 67-100 dan nilai rerata (*mean*) ialah 87,30, median 88, modus 87, varian 46,25 dan simpangan baku 6,80.

Peneliti menggunakan rumus *sturges* didapatkan kelas sebanyak 6, sehingga distribusi frekuensi skor Disiplin kerja dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

1. Banyak data = 93
2. Rentang = data terbesar - data terkecil  
= 100 - 67

$$= 33$$

3. Banyak kelas =  $1+3,3 (\log 93)$   
 $= 1+3,3 (1,96)$   
 $= 1+ 6.46$   
 $= 7,46$  dibulatkan menjadi 7

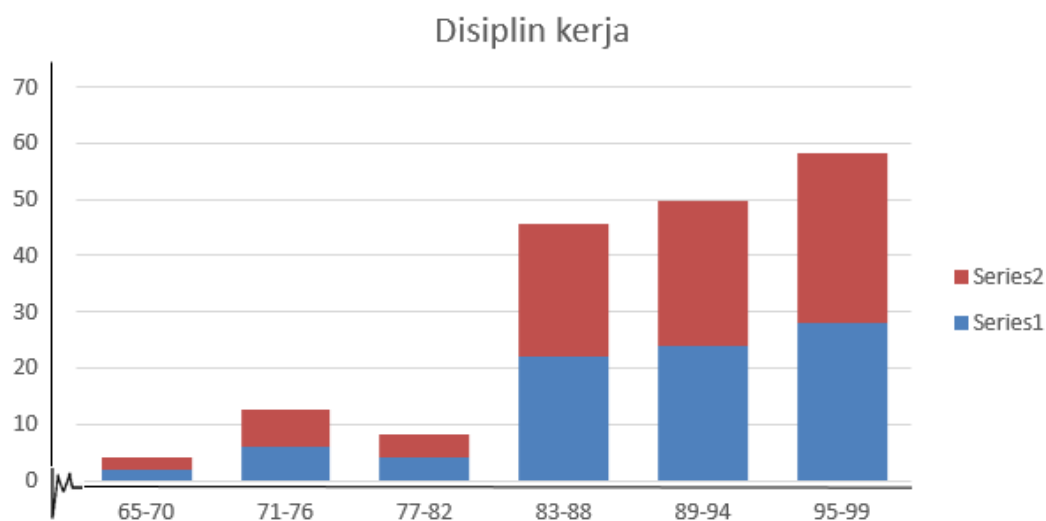
4. Panjang kelas =  $\frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}} = \frac{33}{7} = 4,71$  atau 6

**Tabel 7. Distribusi frekuensi Disiplin kerja (X<sub>2</sub>)**

Interval	Absolut	Relatif (%)
65-70	2	2,1
71-76	6	6,6
77-82	4	4,3
83-88	22	23,7
89-94	24	25,8
95-99	28	30,1
100-105	7	7,5
	93	100,0

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 24, 2021.

Dari tabel 7, memperlihatkan bahwa sebaran frekuensi skor disiplin kerja (X<sub>2</sub>) didapatkan nilai kelas interval 65-70 sebanyak 2 pegawai, nilai kelas interval 83-88 sebanyak 22 pegawai, dan nilai kelas interval 95-99 sebanyak 28 pegawai dengan rata-rata (*mean*) sebesar 87,30. Artinya 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 perlu ditingkatkan. Dan berikut ini gambar histogram yang dapat peneliti sajikan, diantaranya:



**Gambar 4. Histogram Disiplin kerja (X<sub>2</sub>)**

### C. Prosedur pengujian persyaratan Instrumen

#### 1. Uji Validitas Instrumen

Melihat dari tabel 8 di bawah ini bahwa uji validitas pada instrumen kepuasan masyarakat dengan butir pernyataan sah sebanyak 20 item dan item nomor 16 dan 17 tidak sah sehingga tidak diikuti pada pengujian selanjutnya, maka diperoleh dari (*corrected item-total correlation*) memiliki angka yang lebih besar bila nilai pembanding disebut  $r_{\text{tabel } (93;0,05)} = 0,201$ .

**Tabel 8. Hasil uji validitas Kepuasan masyarakat**

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
pernyataan1	153,58	162,224	,492	,732	Sahih
pernyataan2	153,57	157,987	,720	,723	Sahih
pernyataan3	153,52	162,731	,555	,732	Sahih
pernyataan4	153,44	162,097	,612	,730	Sahih
pernyataan5	153,42	164,594	,495	,735	Sahih
pernyataan6	153,47	163,969	,484	,734	Sahih
pernyataan7	153,41	158,940	,684	,725	Sahih
pernyataan8	153,55	161,533	,554	,730	Sahih

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
pernyataan9	153,58	161,724	,563	,730	Sahih
pernyataan10	153,45	167,098	,293	,740	Sahih
pernyataan11	153,57	165,922	,336	,738	Sahih
pernyataan12	153,70	164,061	,464	,735	Sahih
pernyataan13	153,53	163,513	,472	,734	Sahih
pernyataan14	153,59	161,092	,534	,730	Sahih
pernyataan15	153,66	157,989	,619	,724	Sahih
pernyataan18	153,70	164,995	,346	,737	Sahih
pernyataan19	153,53	160,252	,613	,728	Sahih
pernyataan20	153,61	162,805	,477	,733	Sahih
Total	78,97	42,879	1,000	,868	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24, 2021 di lampiran.

Sedangkan tabel 9 di bawah ini bahwa uji validitas pada instrumen motivasi kerja dengan butir pernyataan sah sebanyak 23 item dan satu item tidak sah pada nomor 20 sehingga yang sah adalah 22 item, angka tersebut diperoleh dari (*corrected item-total correlation*) memiliki angka yang lebih besar bila nilai pembandingan disebut  $r_{tabel(93;0,05)} = 0,201$ .

**Tabel 9. Hasil uji validitas Kualitas pelayanan publik**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
pernyataan1	185,91	167,558	,565	,728	Sahih
pernyataan2	186,12	165,627	,624	,724	Sahih
pernyataan3	185,91	167,406	,575	,727	Sahih
pernyataan4	185,96	168,737	,453	,730	Sahih
pernyataan5	185,84	169,789	,505	,731	Sahih
pernyataan6	185,84	168,419	,613	,729	Sahih
pernyataan7	185,74	172,781	,271	,737	Sahih
pernyataan8	186,11	167,097	,548	,727	Sahih
pernyataan9	186,05	168,291	,497	,729	Sahih
pernyataan10	186,16	167,811	,500	,728	Sahih
pernyataan11	186,14	172,730	,232	,737	Sahih



### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
pernyataan12	186,43	169,704	,557	,731	Sahih
pernyataan13	186,05	167,008	,619	,726	Sahih
pernyataan14	186,18	168,303	,416	,730	Sahih
pernyataan15	186,20	167,990	,418	,730	Sahih
pernyataan16	186,28	167,204	,438	,728	Sahih
pernyataan17	186,00	171,522	,337	,735	Sahih
pernyataan18	186,25	168,906	,406	,731	Sahih
pernyataan19	185,99	170,359	,376	,733	Sahih
pernyataan21	186,04	169,498	,407	,731	Sahih
pernyataan22	186,13	166,831	,467	,728	Sahih
pernyataan23	186,09	171,297	,253	,736	Sahih
Total	97,45	45,750	,995	,848	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

Dan pada tabel 10 di bawah ini bahwa uji validitas pada instrumen kualitas pelayanan publik dengan butir pernyataan yang sah sebanyak 17 item, maka diperoleh dari (*corrected item-total correlation*) memiliki angka yang lebih besar bila nilai pembanding disebut  $r_{\text{tabel}}(93;0,05) = 0,201$ .

**Tabel 10. Hasil uji validitas Disiplin kerja**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
item1	145,32	149,569	,546	,734	Sahih
item2	145,47	145,969	,672	,727	Sahih
item3	145,26	149,933	,603	,734	Sahih
item4	145,25	148,623	,616	,732	Sahih
item5	145,27	149,764	,537	,734	Sahih
item6	145,19	150,093	,634	,734	Sahih
item7	145,35	146,558	,688	,728	Sahih
item8	145,47	148,991	,562	,733	Sahih
item9	145,54	150,121	,503	,735	Sahih
item10	145,44	150,923	,476	,737	Sahih
item11	145,56	150,858	,491	,737	Sahih

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan
item12	145,76	147,530	,680	,730	Sahih
item13	145,47	151,078	,523	,737	Sahih
item14	145,54	151,643	,363	,739	Sahih
item15	145,53	150,035	,399	,737	Sahih
item16	145,61	149,675	,526	,734	Sahih
item17	145,47	150,948	,464	,737	Sahih
Jumlah	74,92	39,614	1,000	,874	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

## 2. Hasil uji Reliabilitas

Setelah melakukan kajian uji validitas di atas, maka langkah selanjutnya adalah menyimpulkan dan meringkas hasil uji reliabilitas pada tabel di bawah ini:

**Tabel 11. Hasil uji reliabilitas**

Variabel	Alpha ( $\alpha$ )	Kesimpulan
Kepuasan masyarakat	0,820	Reliabel
Kualitas pelayanan publik	0,823	Reliabel
Disiplin kerja	0,863	Reliabel

Sumber: diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

Dari hasil uji reliabilitas ketiga variabel tersebut di atas menunjukkan nilai *Alpha* ( $\alpha$ ) yang lebih besar dari nilai keandalan yang di tetapkan oleh peneliti terdahulu (0,06) sehingga dapat di interprestasikan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat dikatakan reliabel.

## D. Prosedur persyaratan Analisis

### 1. Uji Normalitas Data

Di bawah ini adalah interpretasi dari uji normalitas, diantaranya:

**Tabel 12. Hasil uji normalitas *Shapiro-Wilk***

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik	,143	93	,000	,915	93	,071
Disiplin kerja	,095	93	,037	,969	93	,006
Kepuasan Masyarakat	,136	93	,000	,962	93	,009

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran

Dari tabel 10 tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki nilai *sig* 0,071 > 0,005 artinya bahwa data terdistribusi normal, pada variabel disiplin kerja memiliki nilai *sig* 0,006 > 0,005 dinyatakan berdistribusi normal, pada kepuasan masyarakat memiliki nilai *sig* 0,009 > 0,005 artinya data telah terdistribusi normal.

### 2. Hasil Uji Linieritas

Uji Linieritas Y atas  $X_1$  dan  $X_2$

**Tabel 13. Hasil uji linieritas Y atas  $X_1$  dan  $X_2$**

No	Variabel	Deviation From Linierity		Ket
		F	Sig	
1	Kualitas pelayanan publik	0,939	0,000	Linier
2	Disiplin kerja	0,733	0,000	Linier

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

Dari hasil uji linieritas tersebut dapat dinarasikan bahwa data kualitas pelayanan publik 0,000 < 0,005 maka data tersebut adalah linier, sedangkan pada variabel disiplin kerja sebesar 0,000 < 0,005 sehingga data tersebut linier.

### 3. Hasil Hipotesis

#### a. Hasil Uji t (*parsial*)

**Tabel 14. Hasil Uji (*parsial*) t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,991	2,274		2,195	,031
	Kualitas Pelayanan Publik	,823	,022	,023	2,062	,291
	Disiplin kerja	,937	,021	,973	44,896	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

Hasil analisis dengan model persamaan regresi bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat diperoleh hasil

$$\hat{Y} = 4,991 + 0,823X_1 + 0,937X_2$$

- Variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai  $t_{hitung} > 2,062$   $t_{tabel}$  (93;0,05= 1,66) dengan nilai signifikansi 0,291 artinya secara parsial kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- Variabel disiplin kerja memiliki nilai  $t_{hitung} > 44,896$   $t_{tabel}$  (93;0,05= 1,66) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,005$  artinya secara parsial disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

#### b. Hasil Uji F (*simultan*)

Secara bersama-sama dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 15. Hasil uji f (*simultan*)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3793,518	2	1896,759	1127,639	,000 <sup>b</sup>
	Residual	151,386	90	1,682		
	Total	3944,903	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

Dari tabel 15 di atas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut jika  $F_{hitung}$  1127,639 > dari  $F_{tabel}$  8,11 dan nilai signifikan 0,000.

### c. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 16. Hasil determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,981 <sup>a</sup>	,962	,961	1,297

a. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Kualitas Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, 2021 di lampiran.

Mengenai hasil tabel *model summary* dapat dilihat bahwa  $R^2$  bernilai 0,962 (96,2%) sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 96,2% dan sisanya 3,8 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diambil dalam riset ini.

## E. Pembahasan

Dari hasil olah data yang telah dijabarkan dan diinterpretasikan sebelumnya, maka penulis dapat membahas sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis secara parsial bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya 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. Dalam hal ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Ahmad Nurhidayat, (2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa "kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat".

2. Secara parsial bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan artian 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 sduah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya di pertahankan. Hal ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur”. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di kantor Lurah Klender jakarta Timur.
3. Secara simultan baik kualitas pelayanan publik maupun disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang positif dan berpengaruh. Oleh sebab itu penelitian ini didukung oleh riset terdahulu Suparman, H. D., & Pdi, S. (2020) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi”. (1) kualitas pelayanan publik yang diukur dengan 15 indikator bahwa terdapat 13 indikator dari variabel kualitas pelayanan publik dinilai baik oleh responden dan 2 indikator dinyatakan kurang baik , yaitu indikator: ketersediaan fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu. (2) disiplin kerja yang diukur dengan 12 indikator bahwa terdapat 9 indikator dinyatakan baik oleh responden dan 3 indikator dinyatakan kurang baik yaitu indiktor: datang tepat waktu, istirahat tepat waktu, dan selalu meninggalkan tempat kerja. (3) kepuasan masyarakat yang diukur dengan 9 indikator bahwa terdapat 6 indikator dinyatakan baik oleh responden dan 3 indikator dinyatakan kurang baik yaitu indikator: informasi yang jelas, kemudahan, dan menerapkan 3S. yang artinya memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Nilai korelasi disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat sebesar  $r = 0,916$ , yang berarti berada diantara nilai 0,80-1.000 yang artinya memiliki hubungan yang sangat kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat maka

kepuasan masyarakat akan semakin baik. Dan hasil koefisien determinasi besarnya pengaruh sebesar 84,5% adapun sisanya 15,5% dipengaruhi oleh variabel bebas lain diluar kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang tidak diteliti”

#### **F. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dan dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih terdapat banyak kekurangan tentang faktor-faktor yang diteliti untuk mengetahui kepuasan masyarakat, sehingga riset ini terdiri dari 2 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah angket kuesioner saja, serta memberikan jawaban atas pernyataan yang diajukan oleh peneliti dengan situasi yang sebenarnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penjabaran analisis dan pembahasan pada BAB sebelumnya, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan publik memiliki peran dengan kepuasan masyarakat hal ini bahwa suatu proses aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain belum menunjukkan hasil yang baik dan perlunya evaluasi terutama pada websitenya.

Disiplin kerja mempunyai peran dengan kepuasan masyarakat hal ini bahwa persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap kegiatan dan tindakan yang 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.

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.

#### **B. Saran**

1. Agar kualitas pelayanan publik 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.
2. Agar disiplin kerja dapat optimal maka yang perlu dilakukan ialah semua persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap kegiatan 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.



3. Saran peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lain guna memperkuat tentang kepuasan masyarakat.

 **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**  
**UNIT PUBLIKASI ILMIAH**  
Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116 Iringmulyo Kota Metro Telp/Fax (0725) 42445 - 42454  
E-mail: upi@ummetro.ac.id Website: upi.ummetro.ac.id

**FORM PERSETUJUAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nama : YEKTI SUHARDANI  
NPM : 20710023  
Prodi : MAGISTER MANAJEMEN  
Judul Karya Ilmiah : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN IRINGMULYO METRO TIMUR

**TAHAP I**  
Ditandatangani oleh pembimbing ketika skripsi/tesis/tugas akhir sudah di ACC BAB I-V

Tanggal	Nama Pembimbing	Tanda Tangan
	Pembimbing I: Dr. Suharto, S.E. M.M. C.R.B.C.	
	Pembimbing II: Dr. Marhaban sigalingging	

**TAHAP II**  
Ditandatangani oleh pembimbing setelah ujian skripsi/tesis/tugas akhir

Tanggal	Nama Pembimbing	Tanda Tangan
26-02-2022	Pembimbing I: Dr. Suharto, S.E. M.M. C.R.B.C.	
	Pembimbing II: Dr. Marhaban sigalingging	
	Penguji: Dr. Bambang Suhada, S.E., M. Si.	

\* Form Persetujuan Uji Kesamaan (Similarity Check) dibawa ketika akan mengambil Surat Keterangan Uji Kesamaan.