

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN
MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TANAH DATAR**



disusun oleh :

DAVID JIMA PUTRA
NIM : 201000461201042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2024**

ABSTRAK

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANAH DATAR

DAVID JIMA PUTRA
201000461201042

UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Datar yang bertujuan guna mengetahui pengaruh disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS 22. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Tanah Datar berjumlah 30 orang. Dengan menggunakan accidental sampling, maka didapatkan sampel 30 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linear berganda dari variabel disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat didapat, $Y = 8.331 + 0,432 X_1 + 0,383 X_2 + e$. Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel X_1 disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variable $2,789 > 2,051$ dan nilai tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$. Variabel X_2 sistem layanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variabel ($2,785 > 2,051$) dan nilai tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Dilihat dari uji f yang dilakukan didapat bahwa disiplin kerja dan sistim pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($54.903 > 3.35$), dengan probabilitas signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat dilihat dari nilai R Square sebesar 0,803 atau 80,3% dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 19,7%.

Kata Kunci : *Disiplin Kerja, Sistem Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE AND THE PUBLIC SERVICE SYSTEM ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE INVESTMENT SERVICE TANAH DATAR DISTRICT

DAVID JIMA PUTRA
201000461201042

MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY

This research was conducted at the One Stop Integrated Service Investment Service, Tanah Datar Regency, with the aim of determining the influence of work discipline and the public service system on the satisfaction of service users. The method used in this research is a quantitative method using SPSS 22. In this research, the population of people who provide public services at the One Stop Service in Tanah Datar Regency is 30 people. By using accidental sampling, a sample of 30 people was obtained. The data collection technique used is by using a questionnaire. Based on multiple linear regression analysis of work discipline and public service system variables on community satisfaction, $Y = 8,331 + 0,432_1 + 0,383 X_2 + e$. From the t test carried out, the variable X was obtained₁ Work discipline has a significant effect on community satisfaction with a variable value of $2.789 > 2.051$ and a significance level value of $0.010 < 0.05$. Variable X₂ The public service system has an influence on public satisfaction with a variable value of $(2.785 > 2.051)$ and a significance level value of $0.002 < 0.05$. Judging from the f test carried out, it is found that work discipline and the public service system on community satisfaction have a simultaneous effect on community satisfaction, that $f_{count} > f_{table}$ ($54,903 > 3.35$), with a significance probability of $0.000 < 0.05$. This can be seen from the R Square value of 0.803 or 80.3% and the remainder is influenced by other variables not included in this research at 19.7%.

Keywords : *Work Discipline, Public Service System, Community Satisfaction*

DAFTAR PUSTAKA

- Afni Yeni. (2022). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap Komitmen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 553–558.
- Afriwahyuni, R., Nirwana, I., & Sriyanti, E. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja, Disiplin Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Insan Cendekia Mandiri Group Nagari Koto Baru, Kec Kubung Kabupaten Solok. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 24586–24595.
- Arfimasri. (2019). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Pada BPR x Koto Singkarak Kabupaten Solok. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(4), 1–5.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Fitri, I. K., Nasrah, R., & Irawan, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang. 7, 24917–24922.
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96.
- Hardani, A., & Dkk. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *CV. Pustaka Ilmu* (Vol. 5, Issue 1).
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
- I Made Dwi Mertha Adnyana. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue June).
- Irmawartini, & Nurhaedah. (2017). Metodologi Penelitian. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66.
- Jufrizen, F. P. H. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. 7(1), 35–54.
- Julianda, N., Indrawati, N., & Arfimasri. (2023). Pengaruh Perilaku Karyawan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Sistem Informasi Manajemen pada PT. Cipta Niaga Semesta Solok. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 121–134.
- Kawulusan. (2016). *Pentingnya disiplin kerja dalam menunjang kinerja pegawai di kantor pelayanan pajak pratama manado*.
- KEPMENPAN. (2022). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 29(1), 1–9.

- Lubis, S. (2020). *dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan*. 6(1), 17–25.
- M. Fitri Rahmadana dkk, P. P. (2020). Pelayanan Publik. In *Yayasan Kita Menulis, 2020 Penulis*:
- Maiyanti, M., Yeni, A., & Arfimasri, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Studi Kasus Kantor Dinas Pendidikan Kota Solok. ... , *Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 103–115.
- Nirwana, I. (2022). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 503–506.
- Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017. (n.d.). Cell density-dependent stimulation of glutamine synthetase activity in cultured mouse teratoma cells. *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, 94(2), 459–464.
- Permen PAN & RB. (2021). *BERITA NEGARA*. 1572, 1–10.
- Pra Utari Novia Solka, Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 110–121.
- Presiden RI. (2014). UU RI No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Bpk.Go.Id*, 1–104. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38580/uu-no-5-tahun-2014>
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 171–183.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Rukmana, S., Yeni, A., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(4), 112–120.
- Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–15.

- Silitonga, M. C. O., & Chandra, D. S. (2022). Balance : Jurnal Akuntansi dan Manajemen. *Pengaruh Disiplin Kerja, Karakteristik Pekerjaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah Pasar Kota Medan*, 1(3).
- Sugiyono, D. (2019). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data. *INA-Rxiv*, 1–22.
- Syafitri, E. O., Sriyanti, E., & Arfimasri. (2023). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Lepen Kencana Utama Di Saok Laweh Kabupaten Solok). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(1), 96–109.
- Tarigan, B., & Aria Aji Priyanto. (2021). Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank DBS Tangerang Selatan. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 20(1), 1–10.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, P. R. (n.d.). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (2). *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.
- Yani, Amri Darwis, Y. E. R. (2021). *Pengaruh Penguasaan Teknologi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Dengan Produktivitas Sebagai Variabel Intervening pada Sekolah XXX*. 3(6).
- Yeni, Sabri, D., & Roza. (2023). Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *Journal Bintang Manajemen*, 1, 76–87.
- Yeni, D. H., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Solok*. 7, 1.