

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA SAWAHLUNTO**



Disusun Oleh :

YOLLANDA EKA SAFPUTRI
NPM.191000461201052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2023**

Pengaruh Disiplin Kerja Dan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto

Yollanda Eka Safputri
NIM. 191000461201052

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin
Fakultas Ekonomi

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto, tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk 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 Kota Sawahlunto yang berjumlah 34 orang. Dengan menggunakan accidental sampling, maka didapatkan sampel 34 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, $Y = 1,257 + 0,745 X_1 + 0,0377 X_2 + e$. Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel X_1 disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variabel $3,407 > 2,039$ dan nilai tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Variabel X_2 sistem layanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variabel $(2,119 > 2,039)$ dan nilai tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Dilihat dari uji f yang dilakukan didapat bahwa disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($15,034 > 3,29$), dengan probabilitas signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat dilihat dari nilai *R Square* sebesar 0,492 atau 49,2% dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 50,8%.

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

The Influence of Work Discipline and Public Service Systems on Community Satisfaction in One-Stop Services in Sawahlunto City

Yollanda Eka Safputri
NIM. 191000461201052

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin
Fakultas Ekonomi

Abstrak

This research was conducted at the One Stop Service Office in Sawahlunto City. The purpose of this research was to determine the effect of work discipline and the public service system on the satisfaction of service users. The method used in this study is a quantitative method using SPSS 22. In this study, the population of people who carry out public services at the One-Stop Service in Sawahlunto City is 34 people. By using accidental sampling, a sample of 34 people was obtained. The data collection technique used is by using a questionnaire or questionnaire. Based on multiple linear regression analysis of work discipline and public service system variables on community satisfaction, $Y = 1.257 + 0.745 X_1 + 0.0377 X_2 + e$. From the t-test conducted, it was found that work discipline variable X_1 had a significant effect on community satisfaction with a variable value of $3.407 > 2.039$ and a significance level value of $0.002 < 0.05$. Variable X_2 public service system has an influence on community satisfaction with a variable value ($2.119 > 2.039$) and a significance level value of $0.002 < 0.05$. Judging from the f test conducted, it was found that work discipline and public service systems have a simultaneous effect on community satisfaction, that $f_{count} > f_{table}$ ($15,034 > 3.29$), with a significance probability of $0.000 < 0.05$. This can be seen from the R Square value of 0.492 or 49.2% and the rest is influenced by other variables not included in this study of 50.8%.

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

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beriringan salam buat junjungan nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kealam yang berilmu pengetahuan dan dengan ilmu pengetahuan itu penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Syahro Ali Akbar, MP selaku Rektor Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok.
2. Ibu Afniyeni, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok.
3. Ibu Kepala Dinas dan bapak/ibu pegawai pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto yang telah meluangkan waktunya dan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ida Nirwana, SE.MM selaku pembimbing 1 dan Ibu Afni Yeni, SE.MM selaku pembimbing 2 atas segala saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Keluarga tercinta, Ibunda dan Ayahanda yang senantiasa memberikan doa, dorongan dan semangat yang tak henti-hentinya sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman yang tentunya sangat bermanfaat, serta Bapak/Ibu staf yang juga ikut serta membantu penulis selama masa kuliah.
7. Teman-teman penulis rekan-rekan mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari unsur kesempurnaan, masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu maupun minimnya pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga segala bentuk bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT.

Sawahlunto, 21 Agustus 2023
Hormat Saya,

Yollanda Eka Safputri
NIM.191000461201052

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kepuasan Masyarakat	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	8
2.1.2 Tingkat kepuasan Masyarakat.....	11
2.1.3 Indek Kepuasan Masyarakat	12
2.1.4 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat Indeks Kepuasan	13
2.1.5 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
2.2 Disiplin Kerja	16
2.2.1 Pengertian Disiplin kerja	16
2.2.2 Tujuan Disiplin Kerja	20
2.2.3 Manfaat Disiplin Kerja	22
2.3 Sistem Pelayanan Publik	25
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	29
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	31
2.3.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	34
2.4 Penelitian Terdahulu	36
2.5 Kerangka Pemikiran.....	40
2.6 Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	39
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1 Jenis Data.....	40
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Populasi dan Sampel	42
3.5.1 Populasi.....	43
3.5.2 Sampel	43
3.6 Definisi Operasional Variabel	44
3.7 Skala Pengukuran Variabel	45
3.8 Teknik Analisis Data.....	46
3.8.1 Pengujian Instrumen	46
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.8.3 Uji Koefisien determinasi (R^2)	47
3.8.4 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	50
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1.1. Profil Kantor Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto	52
4.1.2. Struktur Organisasi, Susunan Organisasi dan Uraian Tugas dan Fungsi	52
4.2. Gambaran Umum Responden.....	53
4.2.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.2.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.3. Hasil Analisis Data.....	64
4.3.1. Uji Validitas	64

4.3.2. Uji Reliabilitas	67
4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.3.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.3.5 Uji Hipotesis	71
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</u>	34
<u>Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel</u>	44
<u>Tabel 3.2 Skala Pengukuran <i>Likert</i></u>	45
<u>Tabel 4.1 Data Responden di Kantor Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto</u> ...	60
<u>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	61
<u>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</u>	62
<u>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	62
<u>Tabel 4.5 Uji Validitas Disiplin Kerja (X1)</u>	64
<u>Tabel 4.6 Uji Validitas Sistem Pelayanan Publik (X2)</u>	65
<u>Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)</u>	66
<u>Tabel 4.8 Uji Reliabilitas</u>	67
<u>Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda</u>	68
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2</u>	70
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)</u>	71
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji f)</u>	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	38
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto ...	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini merupakan hal yang sangat penting baik di dalam organisasi formal maupun nonformal, pelayanan publik berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan organisasi. Berdasarkan undang-undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan republik indonesia. Bentuk pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Susunan pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Disiplin kerja dapat dikatakan hal yang paling penting dalam suatu organisasi, karena keberhasilan suatu organisasi dapat diukur seberapa besar kedisiplinan karyawannya. Disiplin kerja sangat penting dalam suatu organisasi, karena dengan disiplin kerja karyawan suatu organisasi dapat menggapai tujuan dari program kerja yang dikerjakannya. Disiplin kerja merupakan bagian atau variabel yang sangat penting dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia, karena itu disiplin diperlukan dalam suatu organisasi agar tidak terjadi keteledoran, penyimpangan atau kelalaian dan akhirnya pemborosan dalam melakukan pekerjaan.

Karyawan juga harus patuh dan tunduk pada norma-norma yang berlaku pada organisasi karena semakin baik kedisiplinan karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Disiplin juga merupakan bentuk pengendalian dari karyawan dan pelaksanaan tugas yang teratur guna menunjukkan tingkat kesanggupan tim kerja dalam sebuah organisasi, tindakan disiplin menuntut adanya hukuman terhadap karyawan yang gagal memenuhi standar yang ditentukan. Oleh karena itu tindakan disiplin tidak diterapkan secara sembarangan, melainkan memerlukan pertimbangan bijak. Ketika karyawan memenuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh kantor dan mempunyai disiplin yang tinggi maka akan menciptakan suasana kantor lebih kondusif sehingga akan berdampak positif pada aktivitas kantor. Oleh karena itu, setiap kantor mempunyai harapan agar karyawannya dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja akan berdampak terhadap kinerja karyawan dalam proses pelayanan publik terhadap masyarakat, sebagian dari karyawan yang bekerja dikantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto memiliki domisili yang cukup jauh dari kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto jadi mereka dituntut untuk tetap disiplin dalam menjalankan tugasnya setiap hari kerja. Selain disiplin kerja karyawan juga harus paham tentang tugasnya dalam pelayanan publik dikantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidak mampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang

bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran.

Pada dasarnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah tidak hanya dilihat dari disiplin kerja karyawan saja, kepuasan masyarakat juga bisa dilihat sistem pelayanan publik yang dilakukan di instansi pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi sangat berdampak terhadap instansi. Pelayanan yang baik dapat memunculkan citra yang baik terhadap instansi yang melakukan pelayanan publik. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik selain adanya pengaruh globalisasi adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Mereka berfikir bahwa dengan adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik pun akan menjadi semakin lebih baik. Hal ini tentu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah untuk penyelenggaraan pemerintah yang baik, yaitu salah satunya dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Seperti isu-isu yang beredar sekarang pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Hal ini dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat setiap mengurus perizinan atau surat-surat yang menggunakan jasa pelayanan pemerintah. Pelayanan yang diberikan sering berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh

masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Sebuah pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada seluruh lapisan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan juga didasari dari disiplinnya karyawan di instansi tersebut, disiplin kerja juga mengambil peranan penting dalam pelayanan publik ini, dimana setiap karyawan dituntut untuk disiplin dalam menjalankan tugasnya agar tercapainya pelayanan publik yang baik untuk masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, baik ditinjau dari segi teori maupun permasalahan aktual serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan disiplin karyawan, sistem pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto”**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan satu pintu Kota Sawahlunto?
2. Apakah sistem pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan satu pintu Kota Sawahlunto?
3. Apakah disiplin kerja dan sistem pelayanan publik berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan satu pintu Kota Sawahlunto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan satu pintu Kota Sawahlunto.
2. Untuk mengetahui sistem pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di satu pintu Kota Sawahlunto.
3. Untuk mengetahui disiplin kerja dan sistem pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan satu pintu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

1. Bagi Peneliti

Untuk dapat memberikan pembelajaran dan Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengangkat tema yang sama, diharapkan dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori-teori yang lebih terbaru dan berbeda, sehingga dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Instansi

Untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi instansi pelayanan satu pintu dalam meningkatkan disiplin kerja dan sistem pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan satu pintu.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk lanjutan, sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.5. Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai usulan penelitian ini, pembahasan dilakukan secara sistematika meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari beberapa literatur, serta pengertian beberapa variabel penelitian yang sudah ditentukan dan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini mengenai gambaran umum perusahaan, jumlah sampel yang diteliti, jenis sumber data, cara pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini.

BAB IV: ANALIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum tempat penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran pemecahan untuk masalah peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat, (Tjiptono, 2014). Menurut, (Sukamto 2019) kepuasan Konsumen merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Kepuasan konsumen berhubungan erat dengan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan ataupun usaha, dimana tingkat kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan konsumen yang lebih tinggi juga, (Nirwana 2022). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya, (Yuliani Afrianti Putri, AfniYeni, Netty Indrawati 2023).

Kepuasan pelayanan berdasarkan UU nomor 14 tahun 2017, Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan, (Sangadji, 2013). Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan tetapi melayani warga negara, (Rahmayanty, 2013). Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya yaitu survei kepuasan pelanggan. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau

sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

2.1.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Untuk mengukur kepuasan pelanggan ada tiga aspek penting yang saling berkaitan, yaitu pertama apa yang akan diukur, bagaimana metode pengukurannya, dan bagaimana skala pengukurannya, (Herlinawati, Banowati, and Revilia 2021). Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono,

(Sukanto 2019), kepuasan diukur dengan indikator yang terdiri dari delapan indikator yaitu :

1. Kinerja (performance).
2. Karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli.
3. Keistimewaan tambahan (features).
4. Keandalan (reliability).
5. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification).
6. Daya tahan (durability).
7. Kualitas (Serviceability).
8. Estetika dan kualitas yang dipersepsikan (perceived quality).

2.1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan

yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat). Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkelanjutan. Selain IKM, metode pengukuran kepuasan lain yang diperkenalkan saat ini adalah metode *Mystery Shopping*. Metode ini adalah salah satu metode pengukuran kualitas layanan dengan cara mengirimkan seseorang untuk menjadi pelanggan/pengguna jasa, dimana orang tersebut telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dan menjalani skenario yang ditentukan. Hemat saya, apapun metode yang dipakai, kepuasan pelayanan adalah salah satu tujuan yang harus dicapai seluruh penyelenggara pelayanan. Hanya dengan begitu

terbangun kepercayaan kepada pemerintah dan pelayanan publik sebagai tugas utama pemerintah terlaksana dengan baik.

2.1.4 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat Indeks Kepuasan

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap 10 hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah.

Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

2.1.5 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi seluruh instansi pemerintahan Indonesia. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/7/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin adalah kepiawain seseorang dalam mengendalikan karakter pribadi disetiap sumber daya manusia yang menyesuaikan diri dikeseluruhan norma yang berlaku. Dengan maksud lain, disiplin dari aspek kepribadian diartikan sebagai munculnya karakter seseorang yang sanggup untuk menyesuaikan diri dengan peraturan yang telah ditetapkan, Wasiman, (D. T. J. Purba, Siregar, and Tarigan 2014). Menurut, (Siswadi, 2016) disiplin merupakan fungsi operatif manajemen

sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan tersebut. Disiplin adalah kemampuan mengendalikan perilaku yang berasal dari dalam diri seseorang sesuai dengan hal-hal yang telah di atur dari luar atau norma yang sudah ada, (T. Purba 2017). Dengan kata lain, disiplin dari segi psikologis merupakan perilaku seseorang yang muncul dan mampu menyesuaikan diri dengan aturan yang telah ditetapkan. Menurut, (Hasibuan, 2018) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan dan normanorma sosial yang berlaku. Jadi, seseorang akan bersedia mematuhi peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun karena terpaksa. Jadi, ia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Disiplin kerja merupakan praktek secara nyata dari para pegawai terhadap perangkat peraturan yang terdapat dalam suatu organisasi. Disiplin tidak hanya dalam bentuk ketaatan saja melainkan juga tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, berdasarkan pada hal tersebut diharapkan efektivitas pegawai akan meningkat dan bersikap serta bertingkah laku disiplin. Kedisiplinan pegawai dapat ditegakkan apabila peraturanperaturan yang telah ditetapkan itu dapat diatasi oleh sebagian besar pegawainya. Jika sebagian besar pegawai mentaati segala peraturan yang telah ditetapkan, maka disiplin karyawan sudah dapat ditegakkan.

Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin kerja merupakan suatu proses perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya, (Bintaro dkk., 2017). Menurut, (Arif, Maulana, and

Lesmana 2020) disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri setiap karyawan, karena hal ini akan menyangkut tanggung jawab moral karyawan pada tugasnya. Selain itu disiplin kerja dapat ditingkatkan apabila terjadi kondisi kerja yang dapat merangsang karyawan untuk disiplin. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktifitas kerja, sedangkan produktifitas merupakan keberhasilan dari suatu organisasi. Dengan demikian terdapat keterkaitan antara disiplin kerja dengan produktifitas. Sehingga dapat dikatakan bahwa disiplin adalah salah satu penentu berhasil atau tidaknya tujuan organisasi, (Kusumasari 2022). Menurut, (Tarigan and Aria Aji Priyanto 2021) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku.

Menurut, (Sinambela, 2018) menyatakan bahwa tujuan disiplin kerja terdiri atas, Tujuan Umum Disiplin Kerja Demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif organisasi bagi yang bersangkutan baik hari ini maupun hari esok. Disiplin kerja ialah sikap taat dan patuh mengenai norma yang ditetapkan oleh perusahaan baik lisan maupun tulisan dan dapat menerapkannya dan tidak menghindari hukuman jika melanggar tugas dan wewenang yang dikaitkan dengannya, (Razak et al, 2018 dalam Takrim et al., 2021). Menurut, (Nico Harumanu Feel, Toni Herlambang, 2018) disiplin kerja adalah suatu kondisi dimana orang yang menjadi anggota disuatu perkumpulan yang patuh kepada aturan tersedia tanpa adanya keluhan. Disiplin kerja merupakan sebagai suatu perilaku patuh, taat, menjunjung norma – norma yang diterapkan, baik tidak tertulis maupun tertulis

dan mampu menerapkannya dan tidak menghindar untuk meminta hukumannya untuk dikurangi jika melanggar kewajiban dan tugas yang dilimpahkan kepadanya, (D. T. J. Purba, Siregar, and Tarigan 2014). Menurut, (Ariani, Ratnasari, and Tanjung 2020) disiplin bekerja yaitu suatu tindakan perusahaan agar mendorong kesadaran serta kemampuan semua karyawan agar menaati segala tata tertib yang telah diberlakukan pada perusahaan serta norma yang diberlakukan. Disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak, (Darmawan, 2013). Disiplin Kerja adalah sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku seseorang, kelompok, atau masyarakat yang taat dalam meningkatkan peraturan yang telah diterapkan oleh suatu organisasi baik etika, norma-norma, kaidah yang berlaku untuk tujuan tertentu, (Andayani 2020). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan, (Rivai & Sagala, 2013). Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. didiplin kerja merupakan sikap atau perilaku seseorang karyawan dalam bekerja untuk bersedia menaati atau mengikuti semua peraturan-peraturan perusahaan yang berlaku dengan maksud agar tujuan perusahaan tercapai secara optimal.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong daerah kerja

semangat kerja terwujudnya prestasi kerja karyawan yang lebih baik serta tujuan perusahaan tercapai. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya jika para bawahnya mempunyai disiplin kerja yang tinggi. Untuk memelihara dan meningkatkan disiplin kerja ada hal yang sulit karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur, serta menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam suatu organisasi. Selain itu, kecakapan disiplin ditunjukkan dengan tidak mempertimbangkan apakah aturan yang ditaati bermanfaat atau tidak. Hal ini pada akhirnya membuat suatu penekanan terhadap disiplin kerja yang dapat membuat pegawai mampu bergairah untuk bekerja, atau malah sebaliknya.

2.2.2 Tujuan Disiplin Kerja

Tujuan disiplin kerja agar para karyawan menepati semua peraturan dan kebijakan ketenaga kerjaan maupun peraturan dan kebijakan kantor yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, agar memberikan pelayanan yang dapat membuat masyarakat pengguna pelayanan publik merasa puas.

Menurut, (Sutrisno, 2014) mengemukakan tujuan disiplin kerja sebagai berikut :

1. Disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi mencapai efisien dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam etika tidak baiknya terhadap kelompok. Lebih jauh lagi, disiplin berusaha untuk melindungi perilaku yang baik dengan menetapkan respon yang dikehendaki.
2. Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Meskipun

bukan hal yang mustahil bahwa menghindari kondisi-kondisi yang memerlukan disiplin itu lebih baik daripada program pendisiplinan yang paling memuaskan, namun disiplin itu sendiri menjadi penting karena manusia dan kondisinya yang tidak sempurna, seharusnya mempunyai tujuan yang positif.

Menurut, (Surajiyo 2018) tujuan disiplin kerja para pegawai, antara lain :

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut, (Andayani 2020) disiplin karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisien semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin kerja mempunyai manfaat yang cukup besar yang bisa dirasakan oleh pihak perusahaan maupun karyawan. Bagi Organisasi atau Perusahaan disiplin kerja akan menjamin tata tertib dan kelancaran pelaksanaan

setiap tugas, sehingga nantinya dapat diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi Karyawan akan diperoleh suasana yang menyenangkan dan kondusif, sehingga nantinya dapat menambah semangat kerja dalam melaksanakan setiap tugas yang diembannya. Hal tersebut nantinya akan membuat karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya seoptimal mungkin.

Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan hasil semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Selain itu, disiplin mencoba untuk mencegah kerusakan atau kehilangan harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja yang disebabkan oleh ketidak hati-hatian, senda gurau atau pencurian. Disiplin mencoba mengatasi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidak mampuan dan keterlambatan. Disiplin berusaha mencoba permulaan kerja yang lambat atau terlalu awal mengakhiri kerja yang disebabkan karena keterlambatan atau kemaslahatan. Disiplin juga berusaha untuk mengatasi perbedaan pendapat antara pegawai dan mencegah ketidak taatan yang disebabkan salah pengertian dan salah penafsiran.

2.2.3 Manfaat Disiplin Kerja

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Hal tersebut sangat penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi pegawainya. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan

bagi pegawai akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi. Adapun beberapa manfaat disiplin kerja menurut, (Kawuluan 2016), sebagai berikut :

1. Mampu Bekerja Lebih Efisien.

Seseorang yang memiliki sifat disiplin tinggi selalu dapat diandalkan, mereka selalu menjanjikan bahwa pekerjaan mereka dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Mereka dapat mengatur dengan cermat tentang pekerjaan yang telah ia kerjakan, sehingga mereka amat mampu untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat. Hal ini membuat mereka tidak memiliki waktu yang terbuang dengan sia-sia. Lalu selain itu manfaat disiplin kerja bagi pegawai perusahaan yang lain adalah efisiensi waktu.

2. Tidak Memiliki Waktu yang Terbuang.

Seseorang yang memiliki sifat disiplin tinggi selalu dapat diandalkan, mereka selalu menjanjikan bahwa pekerjaan mereka dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Mereka dapat mengatur dengan cermat tentang pekerjaan yang telah ia kerjakan, sehingga mereka amat mampu untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat. Hal ini membuat mereka tidak memiliki waktu yang terbuang dengan sia-sia. Lalu selain itu manfaat disiplin kerja bagi pegawai perusahaan yang lain adalah efisiensi waktu.

3. Biasanya Akan Lebih Disukai oleh Siapapun.

Manfaat disiplin kerja bagi pegawai perusahaan yang didapat selanjutnya, dengan menjadi karyawan yang disiplin ialah akan disenangi oleh siapapun baik itu atasan, rekan kerja, hingga klien. Lantaran kinerja mereka yang ditampilkan sangat baik, serta setiap tugas yang diberikan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan. Waktu yang luang tersebut dapat digunakan untuk membantu rekan kerja yang sedang menemukan kesulitan.

4. Manfaat Disiplin Kerja Bagi Pegawai Perusahaan Adalah Bisa Menumbuhkan Rasa Percaya Diri.

Keuntungan lain yang bisa didapatkan dari sifat disiplin ialah tumbuhnya rasa percaya diri dalam bekerja, sehingga anda dapat meyakini bahwa anda cukup mampu untuk mengerjakan setiap tugas yang ditanggung jawabkan.

5. Bekerja Menjadi Lebih Profesional.

Disiplin berkaitan dengan memiliki komitmen yang tinggi dengan segala sesuatu yang dikerjakannya. Seseorang dengan sikap disiplin kerja ini biasanya akan menepati janji dan dapat diandalkan oleh rekan kerja dan atasan. Tentu saja manfaat disiplin kerja bagi pegawai perusahaan membuat Anda bekerja menjadi lebih profesional. Rekan kerja atau atasanmu akan membuat performance review yang lebih baik. Bertahan pada posisinya.

6. Tidak adanya sikap disiplin kerja akan menyebabkan pekerjaan Anda menjadi berantakan.

Mulai dari seringnya terlambat datang, hingga pekerjaanmu selalu selesai di luar batas *deadline*. Jika sudah seperti ini, pekerjaan Anda akan nampak tidak profesional. Berbeda halnya jika kamu memiliki sikap disiplin, membuat posisi

kerja Anda dapat bertahan lama dan bahkan meningkat ke posisi yang lebih tinggi. Manfaat dalam memiliki sifat percaya diri ini tentu sangatlah banyak. Hal-hal diatas merupakan sedikit dari berbagai macam manfaat lain yang didapatkan apabila anda ingin menjadi seorang pekerja profesional yang baik dengan memiliki sifat disiplin yang tinggi.

2.3 Sistem Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam sebuah pelayanan publik kita juga bisa melihat kualitas dari pelayanan publik yang ada saat ini, yang mana kualitas

pelayanan juga berpengaruh terhadap pelayanan organisasi atau kantor yang menawarkan jasanya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta berakibat pada kepemilikan barang apapun terhadap siapapun. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan, (Yeni, Sabri, and Roza 2023).

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh masyarakat yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, (Y. Kartika 2018). Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, (Lijan Poltak, Sinambela 2018). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi sangat berdampak terhadap instansi. Pelayanan yang baik dapat memunculkan citra yang baik terhadap instansi yang melakukan pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik harus mengedepankan kontribusi langsung kepada warga

masyarakat menjadi salah satu prinsip yang harus dilakukan oleh pemerintahan. Hal ini sejalan dengan berbagai perubahan seperti inovasi dan reformasi yang terjadi dalam pelayanan publik. Perkembangan pelayanan publik yang kini menjadi kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat baik individu maupun kelompok menuntut berbagai pembaharuan yang sejalan dengan apa yang masyarakat harapkan. Dalam hal ini bukan hanya inovasi saja yang sangat diperlukan untuk menjawab semua harapan dan tuntutan masyarakat melainkan banyak aspek yang harus diperhatikan oleh pemerintah untuk menghasilkan pelayanan publik yang prima. Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Permen PAN & RB Nomor 91 tahun 2021 tentang pembinaan Inovasi Pelayanan Publik : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telanya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (feedback) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuaipan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

2.3.2 Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Bentuk dan jenis pelayanan publik sangatlah banyak, tapi dari sekian banyaknya bentuk dan jenis pelayanan publik ada empat pelayanan publik yang sering dipergunakan oleh masyarakat Indonesia menurut (Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 Pelayanan Publik-20220719144449.pdf n.d.) diantaranya :

1. Layanan Sertifikat Nomor Koperasi.

Menertibkan administrasi badan hukum Koperasi dan Memudahkan pelayanan kebutuhan informasi badan hukum koperasi. Sedangkan tujuan Pemberian Sertifikat Koperasi adalah untuk mengidentifikasi nama-nama Koperasi yang benar-benar aktif secara kelambagaan dan usaha; memudahkan monitoring, evaluasi dalam rangka pengembangan koperasi secara terarah dan tepat sasaran melalui program peningkatan daya saing maupun penguatan kelembagaan koperasi; mendorong terwujudnya kemitraan dengan lembaga lainnya (BUMN,

BUMD, Swasta) dengan prinsip saling percaya dan menguntungkan.

2. Layanan Informasi dan Dokumentasi.

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

3. Layanan Pengaduan dan Penyampaian Aspirasi.

Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

4. Layanan Konsultasi dan Pendampingan Bagi Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Layanan ini adalah program yang diselenggarakan oleh Kementerian Koperasi dan UKM dalam rangka memberikan jasa layanan yang komprehensif dan terpadu bagi pengembangan usaha Koperasi dan UMKM. Program diinisiasi

oleh pemerintah pusat untuk kemudian bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam pendiriannya.

Itulah empat jenis tentang pelayanan publik. Tidak hanya ada empat jenis, ada lebih dari 20 jenis pelayanan publik yang dijanjikan oleh negara dan wajib diberikan kepada masyarakat. Diantaranya adalah pelayanan publik dibidang hukum, politik, pendidikan, agama, sosial, keamanan, administrasi, perumahan, komunikasi, asuransi jiwa dan kesehatan, perlindungan hak asasi manusia dan masih banyak lagi.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik menurut, (Sari and Jamil 2016) sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi Struktur Organisasi.

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir,

sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggung jawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

2. Faktor Aparat/ Pelayan Publik.

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang

transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan mandat bagi negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Terdapat tiga pertimbangan mengapa pelayanan publik harus diselenggarakan oleh negara. Pertama, investasinya hanya bisa dilakukan atau diatur oleh negara, seperti pembangunan infrastruktur transportasi, pemberian layanan administrasi negara, perizinan, dan lain-lain. Kedua, sebagai kewajiban negara karena posisi negara sebagai penerima mandat. Dan ketiga, biaya pelayanan publik di danai dari uang masyarakat, baik melalui pajak maupun mandat masyarakat kepada negara untuk mengelola sumber kekayaan negara.

2.3.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Menurut, (Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan customers.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan tata cara pelayanan.

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan.

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan

mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir.

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin.

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

pemberi dan penerima pelayanan tersebut, (Miles, B. Mathew, 2014). Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Varibel Penelitian	Metode yang digunakan	Hasil penelitian
1	Yuliani Afrianti Putri ¹), AfniYeni ²), Netty Indrawati ³) (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok	Varibel Independen : -Kualitas Layanan (X1) -Penilaian Nasabah (X2) Variabel Dependen : Kepuasan Nasabah (Y)	- Analisis Regresi Berganda - Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi -Uji t -Uji F	Kualitas layanan dan penilaian Nasabah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan uji Ftabel dengan f hitung yaitu 5,607 > f tabel 3,195 dengan nilai signifikansinya yaitu 0,007 < 0,05 maka H3 diterima.
2	Ida Nirwana (2022)	Pengaruh Kreatifitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen	Varibel Independen : -Kreativitas (X1) -Inovasi (X2) Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen (Y)	Analisis Regresi Berganda - Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi -Uji t -Uji F	Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsumen dapat puas apabila produk dan layanan diberikan secara kreatif dan diperlukan adanya inovasi. Dapat dilihat dari Kontribusi kreativitas dan invoasi menyumbang sebesar 67,6% kepada kepuasan konsumen.

3	Melia Andayani, 2020	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Indojaya Mandiri Kabupaten Lahat.	<p>Varibel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepuasan kerja (X1) -Motivasi kerja (X2) -Disipli kerja (X3) <p>Varibel Dependen :</p> <p>Kinerja karyawan (Y)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis Regresi Berganda - Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi -Uji t -Uji f 	Kepuasan kerja, Motivasi kerja, dan Disiplin Kerja yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan PT Prima Indojaya Mandiri adalah Motivasi Kerja
4	Djarul Bahar), Deiby Christiana Tinggogoy2), Simson Tondo3) (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di POLRES Halmahera Utara	<p>Varibel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kualitas Layanan(X1) -Pelayanan Publik(X2) <p>Varibel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kebutuhan Masyarakat (Y) 	<p>Untuk variabel ini, memiliki 5 indikator yang digunakan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tangible (X1) - Reliability (X2) - Responsiveness (X3) -Assurance (X4) -Emphaty (X5) 	Dari kelima dimensi dengan persentase rendah ialah Variabel Bukti Fisik (Tangible) dan Daya Tanggap (responsive), dimana Variabel Bukti Fisik (Tangible) karena kenyamanan ruang tunggu dan penampilan petugas masih belum sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat. Selain itu, Daya Tanggap (responsive) dalam melakukan pelayanan petugas harus lebih tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak megecewakan maka dari itu, masih dianggap perlu di perbaiki di setiap unit pelayanan Polres Halmahera Utara.
5	Pra Utari Novia Solka1), Afni Yeni2), Rasidah Nasrah 3) (2023)	Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok	<p>Varibel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kemampuan Kerja (X1) - Kualitas Kerja (X2) <p>Varibel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kualitas Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis Regreasi Linear Berganda - Uji Koefesien Determinasi (R2) Pengujian Hipotesis : - Uji 	Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja (X1) dan Kualitas Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hasil temuan menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja

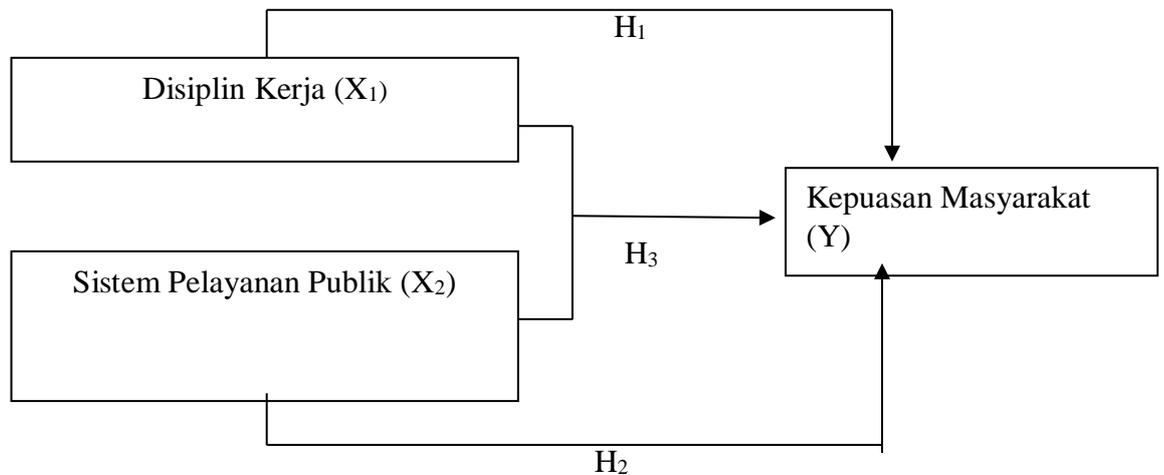
			Publik (Y)	Signifikansi Persial (Uji-t) - Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	(work ability) maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok, semakin baik kualitas kerja (work quality) maka akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok.
6	Suwarto 2020	Analisis Dampak Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Pegawai (Study Kasus Di Bpsdm Provinsi Jambi)	Varibel Independen: -Disiplin Kerja (X) Varibel Dependen: Motivasi (Y)	- Stratified Sampling.	Hasil penelitian menunjukkan dilihat dari adanya kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kesanggupan kerja, dan keterampilan berkomunikasi, dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk selalu menyumbangkan prestasi kerja mereka, dan pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan para masyarakat terhadap eksistensi dan kinerja yang bertanggung jawab, sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
7	Wahyu Sabri, Afni Yeni, Seflidiana Roza (2023)	Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok)	Varibel Independen: -Kepemimpinan (X1) - Struktur Organisasi (X2) -Kedisplianan (X3) -Motivasi (X4) Variabel Dependen -Kualitas Pelayanan (Y)	-Analisis Regresi Linear Berganda - Uji Koefesien Determinasi (R2) Pengujian Hipotesis : - Uji Signifikansi Persial (Uji-t) - Uji Signifikansi Simultan	Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan dan Motivasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan menggunakan uji f dengan fhitung yaitu $21,542 > 2,51$ dengan nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$.

				(Uji-F)	
8	Bersihanta Tarigan1, Aria Aji Priyanto2 (2021)	Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank DBS Tangerang Selatan	Varibel Independen: - Motivasi kerja (X1) -Disiplin (X2) Variabel Dependen: - Kinerja (Y)	- Uji Validitas dan Reliabilitas - Uji Asumsi Klasik - Uji Hipotesis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Manajemen dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan menjaga standar disiplin kerja.
9	Ahmad Izudin 2019	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta	Varibel Independen: - Kepuasan Masyarakat(X1) - Pelayanan Publik (X2) Variabel Dependen: - Good Governance (Y)	- Survei - Quota sampling	Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah tergolong baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat puas dengan kinerja yang sudah dijalankan oleh pemerintah.
10	Suandi 2019	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten Oku Timur	Varibel Independen : - Kepuasan Masyarakat (X1) - Pelayanan Publik (X2) Variabel Independen :- Indeks Kepuasan Masyarakat	Uji validitas : Menggunakan rumus Product Moment Pearson Uji reliabilitas: Menggunakan rumus Cronbach"s Alpha	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Belintang, Kabupaten OKU Timur berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 2,88 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 71,95. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik.

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian yang penulis kemukakan pada latar belakang masalah dan juga tinjauan pustaka, maka penulis menjabarkan kerangka pemikiran yang kemudian dijadikan pegangan dalam penelitian ini :

Bagan 2.1
Kerangka Pemikiran



2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara atas permasalahan penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Diduga disiplin kerja (X₁) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

H₂ : Diduga sistem pelayanan (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

H₃ : Diduga berpengaruh secara simultan disiplin kerja dan sistem pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada kantor pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto yang berlokasi di Simpang Tiga, Desa Muaro Kalaban, Kec. Silungkang, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat 27422, merupakan pelayanan publik yang bergerak dibidang pelayanan perizinan, non perizinan dan ketenagakerjaan. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

3.2 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut, (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dengan demikian penelitian ini menjelaskan Dampak Disiplin Kerja(X1) dan Sistem Pelayanan Publik(X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) di pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Menurut, (Adnyana, 2021) jenis data terdiri dari dua macam yaitu :

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk tulisan, gambar dan rekaman (audiovisual) yang merupakan hasil dari wawancara, pengamatan dan pemotretan dari sumber penelitian. Misalnya mendeskripsikan hasil wawancara, menganalisis dokumen, menganalisis hasil focus group discussion (FGD) dan menginterpretasikan sebuah gambar atau rekaman video yang diperoleh dari sumber penelitian.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk angka/bilangan dari hasil perhitungan dan pengukuran sehingga data yang diperoleh perlu dilakukan perhitungan matematika dan selanjutnya dapat diolah dengan analisa data secara statistik.

Adapun jenis data yang digunakan disini adalah data kuantitatif, karena data yang digunakan berbentuk angka-angka yang dapat dihitung.

3.3.2 Sumber Data

Menurut, (Adnyana, 2021) sumber data terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan dengan cara diperolehnya secara langsung dari subjek/objek penelitian atau narasumber dalam penelitian. Cara peneliti mengumpulkan data secara

langsung dengan menggunakan instrumen penelitian. Contohnya menggunakan kuesioner, angket, pedoman wawancara terstruktur, notulen focus group discussion (FGD) dan kegiatan survei langsung pada objek penelitian dengan cara melakukan pengukuran atau pengamatan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang dikumpulkan dengan cara diperolehnya secara tidak langsung. Dimana data sekunder telah disiapkan oleh pihak-pihak tertentu, institusi/lembaga terkait, ataupun hasil dari penelitian sebelumnya. Data tersebut biasanya merupakan hasil pelaporan atau pencatatan tertentu dalam bentuk tabel, grafik, diagram, kurva dan lain sebagainya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Data ini di peroleh langsung dari responden yang berupa opini terhadap suatu kegiatan atau data subjek tertulis yang diperoleh melalui instrumen kuesioner. Data primer dapat berupa opini subjek orang secara individu atau kelompok, hasil observasi pada suatu benda fisik, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut, (Baslian, 2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui dan menguasai teknik pengumpulan data, kita tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang tepat, dengan mempertimbangkan penggunaannya berdasarkan jenis data dan sumbernya. Data yang obyektif dan relevan dengan

pokok permasalahan penelitian merupakan indikator keberhasilan suatu penelitian. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner dan wawancara untuk memperoleh data primer, sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik yang digunakan pada pengumpulan data penelitian ini adalah :

1. Observasi

Wawancara adalah bentuk komunikasi secara lisan baik langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data primer melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan pewawancara kepada responden.

2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah alat penelitian yang berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang akan diteliti untuk memperoleh data primer dari sejumlah responden. Kuisisioner ini disusun berdasarkan item-item, metode pengukurannya menggunakan skala likert. Teknik skala likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban yang berjumlah 5 kategori :

Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju (SS).

Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju (S).

Skor 3 diberikan untuk jawaban ragu-ragu (RG).

Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju (TS).

Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju (STS).

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya

orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu, (Sugiyono, 2014). Penentuan populasi harus memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar populasi yang presentatif atau benar-benar mewakili populasi. Populasi disini maksudnya bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik, dan sifat yang dimiliki oleh objek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto. Kota Sawahlunto memiliki jumlah masyarakat sebanyak 65,687 jiwa, yang mana terbagi menjadi empat kecamatan yakni Kecamatan Lembah Segar, Kecamatan Barangin , Kecamatan Silungkang dan Kecamatan Talawi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto dengan jumlah keseluruhan populasi tidak diketahui hanya diketahui rata-rata kunjungan perhari dua sampai tiga orang.

3.5.2 Sampel

Menurut, (Adnyana, 2021) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Sampel yang diambil adalah masyarakat yang pada saat melakukan kunjungan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto dalam masa penelitian 12 hari kerja dengan jumlah responden 34 orang.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh Variabel independen. Sedangkan variabel dependen menurut, (Sugiyono, 2017) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang menjelaskan cara mengukur variabel. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas (independent variable) Disiplin Kerja (X1) dan Sistem Pelayanan Publik (X2). Variabel terikat (dependent variable) pada penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Definisi operasional berguna untuk lebih mengarahkan penelitian ini sesuai objek sasaran yang diharapkan maka dirasakan perlu untuk memberikan pengertian tentang konsep variabel sebagai berikut dapat dilihat pada Tabel.3.1

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Nama variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala pengukuran
1.	Disiplin Kerja (X1)	Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku, (Tarigan and Aria Aji Priyanto 2021).	<ol style="list-style-type: none">1. Ketepatan Waktu2. Ketaatan terhadap peraturan yang ada3. Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan	Likert

2.	Sistem Pelayanan Publik(X2)	Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh masyarakat yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, (Y. Kartika 2018).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan Pelayanan 2. Profesionalisme SDM Penyelenggara. 3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik. 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik. 5. Konsultasi dan Pengaduan 	Likert
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat,	<ol style="list-style-type: none"> 1. kejelasan persyaratan pelayanan 2. kesederhanaan prosedur pelayanan 3. ketepatan waktu pelayanan 	Likert

3.7. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun skor yang diberikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Skala Pengukuran *Likert*

No	Keterangan	Skala
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013)

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengelola data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (statistik).

3.8.1 Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen merupakan pengujian yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian angket uji coba yang karakteristiknya selalu sama dengan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Pengujian instrumen meliputi :

a. Uji Validitas

Uji validitas di definisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r -hitung atau nilai Pearson Corelation r -tabel. Apabila nilai r -hitung positif dan r -hitung $> r$ -tabel, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sementara itu apabila nilai r -hitung negatif atau r -hitung $< r$ -tabel, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Menurut Baslian (2016), uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner.

b. Uji Reliabilitas

Menurut, (Baslian 2016) uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan

yang tersedia adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien cronbach's alpha. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach's alpha > 0,60.

3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistik dengan regresi berganda digunakan untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh satu atau beberapa variabel bebas (*independent*) yaitu Disiplin Kerja (X_1) dan Sistem Pelayanan Publik (X_2) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Metode regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS.

Adapun model persamaan yang digunakan yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

b = Konstanta

b_{1-2} = Koefisien regresi berganda

X_1 = Disiplin Kerja

X_2 = Sistem Pelayanan Publik

ε = *Error Term*

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan

variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent, (Ghozali, 2016).

3.8.4 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah salah satu cabang Ilmu Statistika Inferensial yang digunakan untuk menguji kebenaran atas suatu pernyataan secara statistik serta menarik kesimpulan akan diterima atau ditolaknya pernyataan tersebut, (Adnyana 2021). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji - t)

Uji statistik-t dilakukan untuk melihat secara parsial (individual) bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model hipotesis yang digunakan dalam uji-t ini adalah:

$H_0: \beta_i \leq 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a: \beta_i > 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

a. H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ atau $Sig. t \geq \alpha$

b. H_a ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ atau $Sig. t < \alpha$

2. Uji Signifikansi Serempak (Uji - F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama atau secara simultan terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah :

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : Minimal satu $\beta_i \neq 0$, artinya secara serempak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- a. H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ atau $Sig F \geq \alpha$
- b. H_a ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ atau $Sig F < \alpha$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto, berlokasi di Simpang Muaro Kalaban, Kecamatan Silungkang, Kota Sawahlunto yang menjadi sampel dari penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang melakukan kunjungan ke pelayanan publik di kantor Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto dalam masa penelitian 12 hari kerja yang berjumlah 34 orang.

4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah dan Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja organisasi perangkat daerah Kota Sawahlunto.

Visi :

Visi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto merupakan pandangan jauh kedepan. Kemana arah dan tujuan bagaimana instansi Pemerintah akan dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inisiatif serta produktif dalam memberikan pelayanan prima di bidang Perizinan dan Non Perizinan dan Ketenagakerjaan serta mendukung pencapaian visi Pemerintah Kota Sawahlunto. Visi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto adalah :

“ TERWUJUDNYA PELAYANAN PERIZINAN, NON PERIZINAN
DAN KETENAGAKERJAAN YANG EFEKTIF DAN EFISIEN.”

Misi :

Sebagai penjabaran dari Visi di atas, maka ditetapkan Misi yang dilaksanakan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Ketenaga kerjaan.
2. Meningkatkan peluang dan nilai investasi.
3. Menciptakan Tenaga Kerja yang Mandiri dan berdaya saing.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi Masyarakat dan Pelaku usaha.

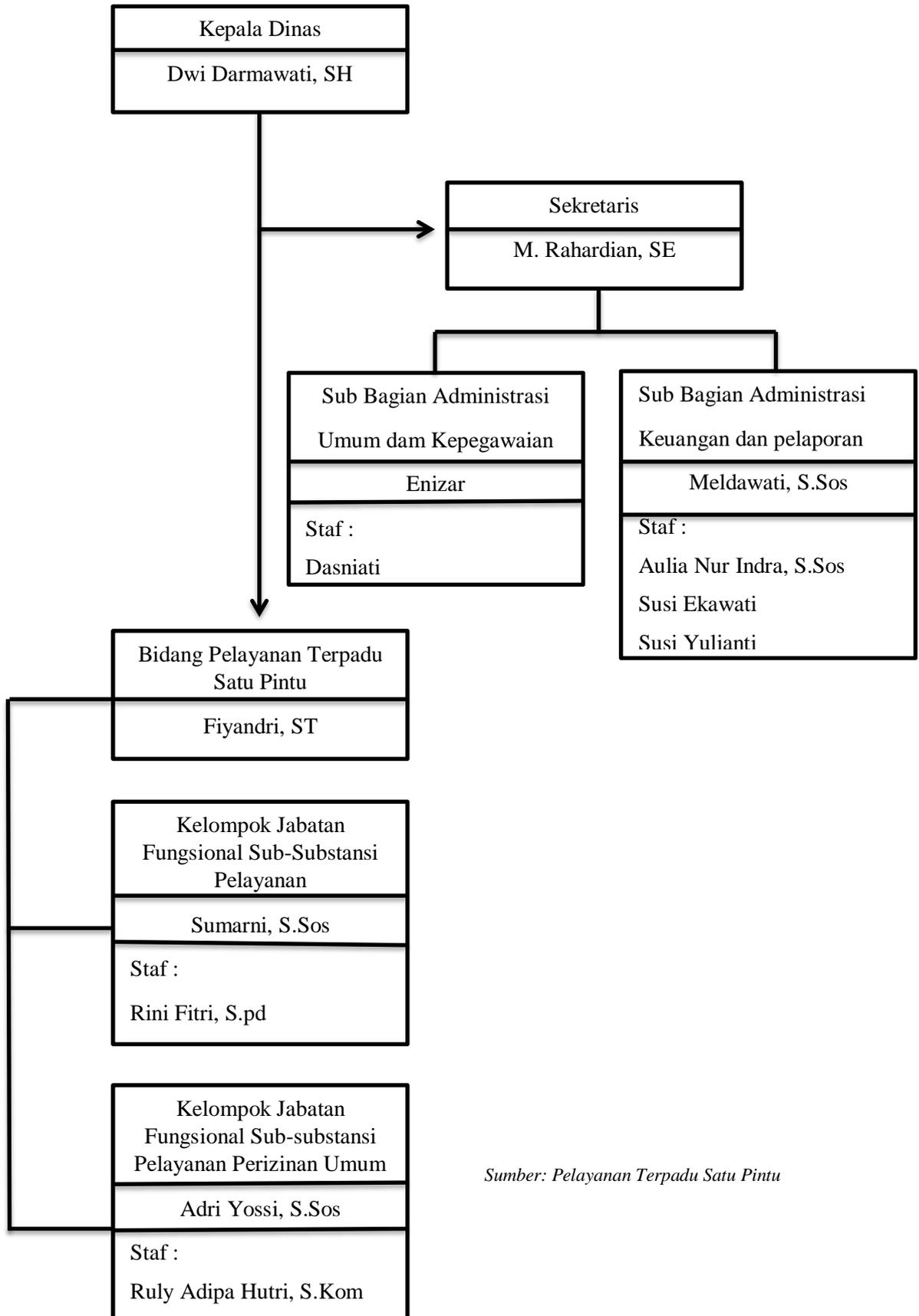
Motto :

K A M E K K

" Kepuasan Anda Mendorong Etos Kerja Kami "

4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

a. Struktur Organisasi



Sumber: Pelayanan Terpadu Satu Pintu

b. Uraian Tugas

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Walikota merencanakan, merumuskan kebijakan, mengendalikan, dan mengoordinasikan penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang penanaman modal, perizinan dan ketenaga kerjaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, perizinan dan tenaga kerja.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal, perizinan dan tenaga kerja.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal, perizinan dan tenaga kerja.
- d. Pelaksanaan administrasi di bidang penanaman modal, perizinan dan tenaga kerja.
- e. Pengoordinasian dalam pelaksanaan pemberian izin kepada masyarakat dengan dinas-dinas atau instansi terkait.
- f. Melakukan pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan layanan penanaman modal, perizinan dan tenaga kerja sesuai dengan mekanisme, prosedur dan persyaratan yang ditentukan.
- g. Penyampaian laporan rutin secara berkala kepada Walikota melalui sekretaris daerah.

- h. Pembagian tugas kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan memberi arahan sesuai bidang tugasnya.
- i. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengoordinasi, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan di lingkup dinas. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan operasional tugas administrasi, kebijakan program, kepegawaian, keuangan, barang, umum dan perlengkapan serta kesekretariatan di lingkungan dinas.
- b. Pengekoordinasian pelaksanaan tugas dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan dinas.
- c. Penyelenggaraan koordinasi program kerja dinas.
- d. Penyelenggaraan pengkajian dan fasilitasi bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan keuangan, kepegawaian dan umum.
- e. Penyelenggaraan koordinasi penyusunan rencana program dan evaluasi antar bidang.

- f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas administrasi dan perencanaan di lingkungan dinas.
- g. Pengelolaan aset yang menjadi tanggung jawab dinas.
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan pelayanan administrasi umum, kerumahtanggaan dan perlengkapan serta pengelolaan administrasi kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- a. pengelolaan urusan administrasi umum yang meliputi kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, rumah tangga, sarana prasarana dan aset.
- b. Penyiapan, bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan, pengadaan, inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusan perlengkapan atau sarana kerja.
- c. Penyiapan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan kepegawaian.
- d. Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan administrasi umum, kerumahtanggaan dan perlengkapan serta pengelolaan administrasi kepegawaian
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai

dengan tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Adminitrasin Keuangan dan Pelaporan

Sub Bagian Adminitrasin Keuangan dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi penyusunan perencanaan program, pelaporan dan penatausahaan keuangan di lingkup dinas. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Administrasi Keuangan dan Pelaporan mempunyai fungsi :

- a. Pengoordinasian, penyusunan dan penyiapan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan lingkup dinas.
- b. Penyiapan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan perencanaan program dan kegiatan, penatausahaan administrasi keuangan dan pertanggung jawaban keuangan lingkup dinas.
- c. Pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi perencanaan, penatausahaan, pertanggung jawaban dan pelaporan lingkup dinas.
- d. Pelaksaaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu tugas pokok membantu Kepala Dinas melaksanakan Koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan terpadu satu pintu.
- d. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang pelayanan terpadu satu pintu.
- e. Pengoordinasian penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan.
- f. Pembagian tugas kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas sesuai ketentuan yang berlaku dengan memberikan arahan sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Subtansi Pelayanan Perizinan Umum

Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Subtansi Pelayanan Perizinan Umum mempunyai tugas pokok penyusunan program, perencanaan dan

melakukan pengelolaan administrasi, koordinasi dan penelitian di bidang perizinan umum. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud kelompok jabatan fungsional sub-subtansi pelayanan perizinan umum mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja di bidang pelayanan perizinan umum.
- b. Penyelenggaraan kegiatan di bidang pelayanan perizinan umum.
- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang pelayanan perizinan umum.
- d. Pengoordinasian kegiatan di bidang pelayanan perizinan umum.
- e. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas pelayanan perizinan umum.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Subtansi Pelayanan Perizinan Teknis

Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Subtansi Pelayanan Perizinan Teknis mempunyai tugas pokok penyusunan program, perencanaan dan melaksanakan pengelolaan administrasi, koordinasi dan penelitian di bidang perizinan teknis. Untuk melaksanakan tugas pokok yang dimaksud kelompok jabatan fungsional sub-subtansi pelayanan perizinan teknis mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja di bidang pelayanan perizinan teknis.
- b. Penyelenggaraan kegiatan di bidang pelayanan perizinan teknis.
- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang pelayanan perizinan teknis.
- d. Pengoordinasian kegiatan di bidang pelayanan perizinan teknis.
- e. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas pelayanan perizinan teknis.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini membahas tentang pengaruh disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto. Sampel Penelitian ini seluruh masyarakat yang melakukan kunjung di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto dalam 12 hari penelitian yang berjumlah 34 Orang. Dalam deskripsi responden ini, penulis akan memberikan gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden.

Pada penelitian ini penulis memberikan atau menyebarkan kuesioner (angket) sebanyak 34 berkas. Untuk lebih jelasnya, berikut akan digambarkan karakteristik masyarakat yang melakukan kunjungan ke Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto. Berikut data responden yang melakukan

kunjungan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.1
Data Responden di Kantor Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto

No	Jenis Kelamin (L/P)	Pekerjaan	Usia
1	L	Lainnya	≥30 Tahun
2	L	Lainnya	≤40 Tahun
3	L	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
4	P	Lainnya	≥30 Tahun
5	L	Lainnya	21-25 Tahun
6	L	Pelajar/Mahasiswa	21-25 Tahun
7	L	Lainnya	≥30 Tahun
8	P	Lainnya	≥30 Tahun
9	P	Pelajar/Mahasiswa	21-25 Tahun
10	L	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
11	P	Pelajar/Mahasiswa	21-25 Tahun
12	P	Lainnya	≥30 Tahun
13	L	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
14	P	Swasta	21-25 Tahun
15	L	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
16	L	Swasta	21-25 Tahun
17	P	Pelajar/Mahasiswa	21-25 Tahun
18	P	Swasta	21-25 Tahun
19	L	Lainnya	≥30 Tahun
20	L	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
21	L	Swasta	21-25 Tahun
22	P	Lainnya	≤40 Tahun
23	P	Pelajar/Mahasiswa	21-25 Tahun
24	P	Lainnya	≥30 Tahun
25	P	Swasta	21-25 Tahun
26	P	Pelajar/Mahasiswa	21-25 Tahun
27	L	Lainnya	21-25 Tahun
28	L	Lainnya	21-25 Tahun
29	P	Lainnya	21-25 Tahun
30	L	Swasta	≥30 Tahun
31	P	Lainnya	≥30 Tahun
32	P	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
33	P	Pelajar/Mahasiswa	≤17 Tahun
34	L	Lainnya	21-25 Tahun

Setelah melihat hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang melakukakn kunjungan ke kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto dalam sepuluh hari kerja didapati 34 orang responden, maka dapat di ketahui bahwa dapat diketahui gambaran responden pada kantor Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto adalah sebagai berikut :

4.2.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada 34 orang responden dapat diperoleh gambaran mengenai responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	17	50%
Perempuan	17	50%
Jumlah	34	100%

Sumber: hasil dari penyebaran kuesioner

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 50% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang atau dengan persentase 50%.

4.2.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada 34 orang responden dapat diperoleh gambaran mengenai responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

No	Pendidikan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	13	38,2%
2	Swasta	6	17,6%
3	PNS	0	0%
4	Lainya	15	44,2%
	Jumlah	34	100%

Sumber: Hasil Dari Penyebaran Kuesioner

Berdasarkan pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 13 orang atau 38,2%, disusul dengan pekerjaan lainnya sebanyak 15 orang atau 44,2%, kemudian pekerjaan swasta sebanyak 6 orang atau 17,6% dan yang terakhir yaitu PNS sebanyak 0 orang atau 0%.

4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada 34 orang responden dapat diperoleh gambaran mengenai responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	≤ 17 Tahun	7	20,5%
2.	21-25 Tahun	16	47,3%
3.	≥ 30 Tahun	9	26,4%
4.	≤ 40 Tahun	2	5,8%
	Jumlah	34	100%

Sumber: Hasil dari Penyebaran Kuesioner

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang berumur ≤ 17 tahun sebanyak 7 orang atau 20,5%, responden yang berumur 21-25 tahun sebanyak 16 orang atau 47,3%, selajutnya responden yang berumur ≥ 30 tahun sebanyak 9 orang atau 26,4% dan reponden yang berumur ≤ 40 tahun sebanyak 2 orang atau 5,8%.

4.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap, yaitu diperoleh dari hasil pengisian uji coba kuesioner oleh 34 yang karateristiknya sama dengan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, teknik analisis data meliputi :

4.3.1 Uji Validitas

Uji validasi merupakan uji ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran data digunakan untuk mengetahui kelayakan pertanyaan dalam mendenifisikan suatu variabel. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 34 responden dengan pertanyaan sebanyak 22 item pertanyaan, 6 item Disiplin Kerja (X_1), 8 Sistem Pelayanan Publik (X_2), dan 8 item Kepuasan Masyarakat (Y), dimana seluruh item pertanyaan dikategorikan valid dengan syarat r_{hitung} atau nilai kolom *total Correlation* lebih besar dari pada r_{tabel} dengan taraf signifikasi 0,05 dan $df = n-2$. Dalam hal ini r_{tabel} ditetapkan sebesar 0,3388 berdasarkan r_{tabel} dan ketentuan untuk pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan $<0,05$ dan bernilai positif maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan nilai signifikan $>0,05$ dan bernilai negatif maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan pengujian validitas diatas maka dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Uji Validitas Disiplin Kerja (X₁)

Items	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
X1.1	0,701	0,338	Valid
X1.2	0,903	0,338	Valid
X1.3	0,864	0,338	Valid
X1.4	0,867	0,338	Valid
X1.5	0,910	0,338	Valid
X1.6	0,820	0,338	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS22

Dari tabel 4.5 diatas dapat dilihat pada total *Corrolation* nilai korelasi yang didapat. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} (*person product moment*) pada signifikan 0,05 dengan uji kedua sisi dan jumlah data atau sampel menggunakan rumus $R_{df} = n-2$ ($df = 34-2 = 32$) $n = 32$, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,338 dari analisis diatas diketahui keseluruhan item disiplin kerja adalah valid atau akurat, terbukti dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jadi kesimpulan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam pengujian disiplin kerja dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Untuk variabel kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan publik. Pada dasarnya variabel sistem pelayanan publik ini terdiri dari 8

pertanyaan. Berdasarkan hasil pengujian validitas data yang telah dilakukan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Uji Validitas Sistem Pelayanan Publik (X₂)

Items	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
X2.1	0,553	0,338	Valid
X2.2	0,554	0,338	Valid
X2.3	0,718	0,338	Valid
X2.4	0,684	0,338	Valid
X2.5	0,686	0,338	Valid
X2.6	0,483	0,338	Valid
X2.7	0,693	0,338	Valid
X2.8	0,714	0,338	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Dari tabel 4.6 diatas dapat dilihat pada total *Corrolation* nilai korelasi yang didapat. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} (*person product moment*) pada signifikan 0,05 dengan uji kedua sisi dan jumlah data atau sampel menggunakan rumus $R_{df} = n-2$ ($df = 34-2 = 32$) $n = 32$, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,338 Dari analisis diatas diketahui keseluruhan item sistem pelayanan publik adalah valid atau akurat, terbukti dengan nilai r_{hitung} > r_{tabel}. Jadi kesimpulan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam sistem pelayanan publik dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Sedangkan untuk variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Pada dasarnya variabel ini terdiri dari 8 item pertanyaan. Berdasarkan hasil pengujian validitas data yang dilakukan, diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Items	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Y.1	0,830	0,338	Valid
Y.2	0,770	0,338	Valid
Y.3	0,597	0,338	Valid
Y.4	0,552	0,338	Valid
Y.5	0,867	0,338	Valid
Y.6	0,686	0,338	Valid
Y.7	0,868	0,338	Valid
Y.8	0,865	0,338	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas kerja sudah valid atau akurat, terbukti dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan pada variabel kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

4.3.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Ghazali dalam, (Ardista 2021) mengemukakan sebuah kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan program SPSS 22. Adapun uji reliabilitas yang telah dilakukan dan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alfa	Nilai Kritis	Kesimpulan
Disiplin Kerja (X ₁)	0,916	0,60	Reliabel
Sistem Pelayanan Publik (X ₂)	0,806	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,896	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi disiplin kerja, sistem pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Angka ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas atau keandalan yang tinggi. Oleh sebab itu, ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat terus digunakan dalam tahap pengajuan hipotesis.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistik dengan regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh satu atau beberapa variabel bebas (*independent*) yaitu disiplin kerja (X₁), dan sistem pelayanan publik (X₂) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan masyarakat (Y). Metode regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 22. Berdasarkan pengujian, maka hasil persamaan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,257	5,836		,215	,831
DISIPLIN KERJA	,745	,219	,498	3,407	,002
SISTEM PELAYANAN	,377	,178	,310	2,119	,042

a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Bedasarkan tabel 4.9 diatas, ada hubungan positif antara disiplin kerja dan sistem pelayan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$\text{Rumus: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.257 + 0,745 X_1 + 0,377 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Nilai Konstanta

b1/b2 = Koefisiensi Regresi

X1 = Disiplin Kerja

X2 = Sistem Pelayanan Publik

E = error

Bedasarkan modal persamaan regresi linear berganda di atas, maka dapat di analisis sebagai berikut :

- a. Nilai sebesar 1,257 merupakan konstanta, artinya apabila variable independen disiplin kerja (X1), dan sistem pelayanan publik (X2) adalah konstan 0,02 maka kepuasan masyarakat (Y) sudah ada sebesar 1.257 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi pertama (b_1) disiplin kerja sebesar 0,745 adalah positif. Hal ini menunjukkan disiplin kerja (X1) bila terjadi peningkatan 1 satuan, dengan asumsi sistem pelayanan publik (X2) bernilai konstan 0,02, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,745 satuan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independent dan variabel dependent.
- c. Nilai koefisien regresi kedua (b_2) sistem pelayanan publik sebesar 0,377 adalah positif, artinya bila sistem pelayanan publik (X2) mengalami kenaikan 1 satuan, dengan asumsi disiplin kerja (X1) bernilai konstan 0,02, maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,377. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independent dan variabel dependent.

4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang ditunjukkan dengan presentase. Hasil koefisiensi determinasi pada tabel 4.3.4 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,492	,460	3,21437

a. Predictors: (Constant), Sistem Pelayanan Publik, Disiplin Kerja.

a. b. Dependent variable: Kepuasan Masyarakat.

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.10 diatas merupakan hasil pengolahan data untuk melihat hasil uji koefisien determinasi (R²) yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,492 atau 49,2%. Hasil ini berarti variabel independen disiplin kerja (X1), dan sistem pelayanan publik (X2), memiliki sumbangan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 49,2% sedangkan sisanya sebesar 50,8%. selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.3.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah cabang Ilmu Statistika Inferensial yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut. Tujuan dari hipotesis adalah untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti berupa data-data dalam menentukan keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat.

1. Uji Secara Parsial atau Individu (Uji t)

Tujuan pengujiannya yaitu melakukan analisis pada model apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan sebagian secara signifikan. Dengan

menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan ($df = n - k$, n adalah sampel dan k adalah variable bebas + variable terikat), maka t_{tabel} dapat dicari dengan $df = 34 - 3 = 31$, di dapat t_{tabel} sebesar 2.039. Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis regresi linear berganda maka hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,257	5,836		,215	,831
DISIPLIN KERJA	,745	,219	,498	3,407	,002
SISTEM PELAYANAN PUBLIK	,377	,178	,310	2,119	,042

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat diketahui bahwa:

a. Pengaruh disiplin kerja (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau dengan $sign < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada α 0,05 adalah 2,039. Untuk variabel disiplin kerja (X_1) nilai t_{hitung} adalah 3,407 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $3,407 > 2,039$ dan nilai tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$ maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

- b. Pengaruh sistem pelayanan publik (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau dengan $sign < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada α 0,05 adalah 2,039. Untuk variabel sistem pelayanan publik (X2) nilai t_{hitung} adalah 2.119 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,119 > 2.039) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial sistem pelayanan publik memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto.

2. Uji Simultan atau Menyeluruh (uji f)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Disiplin Kerja dan Sistem Pelayanan Publik) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) di pelayanan terpadu satu pintu kota Sawahlunto. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan ditemukan hasil pengujian seperti terlihat pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Simultan (Uji f)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310,673	2	155,336	15,034	,000 ^b
	Residual	320,298	31	10,332		
	Total	630,971	33			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat.

b. Predictors: (Constant), Sistem Pelayanan Publik, Disiplin Kerja.

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22

Dari tabel 4.12 diatas diperoleh f_{hitung} sebesar 15.034 dengan tingkat signifikansi 0.000, hal tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($15.034 > 3.29$), probabilitas signifikansinya 0.000 jauh di bawah 0,05. Hal ini berarti H3 yang berbunyi: “Diduga adanya pengaruh antara disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat diterima dan H0 ditolak. Maka model regresi bisa dikatakan bahwa variabel disiplin kerja dan sistem layanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil olahan data pengaruh antara variable penelitian, maka berikut disajikan hasil penelitian tersebut :

1. Analisis regresi linear berganda

Dalam perhitungan analisis regresi linear berganda bantuan program menggunakan SPSS versi 22 dengan hasil analisis sebagai berikut:

$$Y = 1.257 + 0,745 X_1 + 0,377 X_2 + e$$

Berdasarkan modal persamaan regresi linear berganda di atas, maka dapat di analisis sebagai berikut :

- a. Nilai sebesar 1,257 merupakan konstanta, artinya apabila variable independen disiplin kerja (X_1), dan sistem pelayanan publik (X_2) adalah konstan 0,02 maka kepuasan masyarakat (Y) sudah ada sebesar 1.257 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi pertama (b_1) disiplin kerja sebesar 0,745 adalah positif. Hal ini menunjukkan disiplin kerja (X_1) bila terjadi peningkatan 1 satuan, dengan asumsi sistem pelayanan publik (X_2) bernilai konstan 0,02, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,745 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi kedua (b_2) sistem pelayanan publik sebesar 0,377 adalah positif, artinya bila sistem pelayanan publik (X_2) mengalami kenaikan 1 satuan,

dengan asumsi disiplin kerja (X1) bernilai konstan 0,02, maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,377.

2. Koefisien determinasi R²

Hasil uji koefisien determinasi (R²) yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,492 atau 49,2%. Hasil ini berarti variabel independen disiplin kerja (X1), dan sistem pelayanan publik (X2), memiliki sumbangan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 49,2 % sedangkan sisanya sebesar 50,8%. selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat

Untuk variabel disiplin kerja menunjukkan nilai t_{hitung} adalah 3,407 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $3,407 > 2,039$ dan nilai tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$ maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto.

Didukung dengan penelitian terdahulu, (Kinerja et al. 2018), Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati.

4. Pengaruh sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Untuk variabel sistem pelayanan publik (X₂) nilai t_{hitung} adalah 2.119 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,119 > 2,039$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial sistem pelayanan publik

memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto.

Didukung dengan penelitian terdahulu, (Vellayati and Dwihartanti 2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang, menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki pengaruh sebesar 39,5% dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

5. Pengaruh disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Dari uji f , diperoleh f_{hitung} sebesar 15.034 dengan tingkat signifikansi 0.000, hal tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($15.034 > 3.29$), probabilitas signifikansinya 0.000 jauh di bawah 0,05. Hal ini berarti H_3 yang berbunyi: “Diduga adanya pengaruh antara disiplin kerja dan sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat diterima dan H_0 ditolak. Maka model regresi bisa dikatakan bahwa variabel disiplin kerja dan sistem pelayanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hal tersebut didukung dalam penelitian, (Nurhidayat and Efendi 2021), Pengaruh Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 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.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi disiplin kerja, sistem pelayanan publik dan kepuasan masyarakat menghasilkan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat realibilitas atau keandalan yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Analisis regresi linear berganda

Persamaan regresi berganda diketahui konstanta bernilai sebesar 1,257, artinya apabila variabel independen disiplin kerja (X1), dan sistem pelayanan publik (X2) adalah konstan 0,02 maka kepuasan masyarakat (Y) sudah ada sebesar 1.257 satuan. Nilai koefisien regresi pertama (b_1) disiplin kerja sebesar 0,745 adalah positif. Hal ini menunjukkan disiplin kerja (X1) bila terjadi peningkatan 1 satuan, dengan asumsi sistem pelayanan publik (X2) bernilai konstan 0,02, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,745 satuan. Nilai koefisien regresi kedua (b_2) sistem pelayanan publik sebesar 0,377 adalah positif, artinya bila sistem pelayanan publik (X2) mengalami kenaikan 1 satuan, dengan asumsi disiplin kerja (X1) bernilai konstan 0,02, maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,377.

3. Koefisien determinasi R^2

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,492 atau 49,2% sedangkan sisanya sebesar 50,8%, selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berarti variabel independen disiplin kerja (X_1) dan sistem pelayanan publik (X_2) cukup berpengaruh sebesar 49,2% sedangkan sisanya sebesar 50,2% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti keramah tamahan petugas, lingkungan kantor, kualitas layanan, kinerja pegawai dan masih banyak lainnya.

4. Uji t

Hasil uji variabel disiplin kerja $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,407 > 2,039$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal ini membuktikan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel sistem pelayanan publik $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,119 > 2,039$ dengan signifikansi $0,002 < 0,05$, hal ini membuktikan sistem pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari perbandingan t dan signifikansi membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Sistem pelayanan publik (X_2) nilai t_{hitung} adalah 2.119 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,119 > 2,039$) artinya secara parsial sistem pelayanan publik memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu Kota Sawahlunto maka dapat dijelaskan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima.

5. Uji f

Hasil uji simultan (uji f), menunjukkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ $15.034 > 3.29$, probabilitas signifikansinya $0.000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja (X1) dan sistem pelayanan publik (X2) secara simultan dan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan dan kesimpulan, dapat disimpulkan beberapa saran yang diharapkan berguna untuk kepentingan instansi dan penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Kepada Kepala Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk pengambil kebijakan perlu memberikan standarisasi untuk penilaian disiplin kerja bagi pegawai, karna disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, semakin tinggi disiplin kerja akan berdampak baik terhadap kepuasan masyarakat dan diharapkan kepada pegawai agar lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta mempunyai inisiatif yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan publik.
2. Untuk kemudahan dan mencapai kepuasan masyarakat yang lebih lagi dalam mengakses pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto alangkah baiknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto memiliki mobil pelayanan publik keliling, agar dapat memudahkan masyarakat Kota Sawahlunto yang ada di tiga kecamatan lainnya dalam mengurus perizinan.

3. Untuk pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto diharapkan agar pegawai lebih memperhatikan dan mendukung segala kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik terkait dengan upaya-upaya yang dilakukan untuk dapat mencapai kepuasan masyarakat.
4. Pegawai juga harus melakukan perbaikan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto.
5. Bagi peneliti selanjutnya selanjutnya diharapkan dapat lebih luas dalam mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel atau indikator yang berbeda sehingga dapat diperoleh informasi atau hasil yang lebih baik dan akurat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka.

- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Andayani, Melia. 2020. “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Indojoya Mandiri Lahat.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 5(1): 797–804.
- Ariani, Dini Riskhi, Sri Langgeng Ratnasari, and Rona Tanjung. 2020. “Pengaruh Rotasi Jabatan, Disiplin Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.” *Jurnal Dimensi* 9(3): 480–93.
- Arif, M., T. Maulana, and M.T. Lesmana. 2020. “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara III Medan.” *Jurnal Humaniora* 4(1): 106–19.
- Baslian, Eri. 2016. “METODOLOGI PENELITIAN.”
- Bintaro, M. ., & Daryanto. 2017. *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Darmawan, Didit . 2013, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Surabaya,PT. Temprina Media Grafika.
- Herlinawati, Lilis Banowati, and Devi Revilia. 2021. “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN.” *Health Care : Jurnal Kesehatan* 10(1): 78–84.
- Hasibuan, M. 2018. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara..
- Kawulusan, Finni D. 2016. “Pentingnya Disiplin Kerja Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.” : 1–20.
- “Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 Pelayanan Publik-20220719144449.Pdf.”

“Kepmen Nomor 14 Tahun 2017 Pelayanan Publik-2017.Pdf.”

Kinerja, Pengaruh, Pegawai Dan, Disiplin Kerja, and Kepuasan Masyarakat.

2018. “No Kategori Jumlah Pegawai.” 7(3): 1148–61.

Kusumasari, Indah Respati. 2022. “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.” *Majalah Ilmiah Dian Ilmu* 21(2): 186.

Nico Harumanu Feel, T.Herlambang, Y.Rozzaid. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Penelitian Ipteks* .

Nirwana, Ida. 2022. “Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(8): 503–6.

Nurhidayat, Ahmad, and Bahtiar Efendi. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo.” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 2(2).

Lijan Poltak, Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara .

Purba, Debbie Tiur J, Khawarita Siregar, and Ukurta Tarigan. 2014. “Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt . X.” 1(1): 58–63.

Purba, Tiurniari. 2017. “Prodi Manajemen, Universitas Putera Batam.” *Jim Upb* 5(1): 119–34. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/132>.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.

Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. “Mewujudkan Good

- Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90.
- Sari, Purnama, and Bahrum Jamil. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan.” *Jurnal Administrasi Publik* 4(1): 1–15.
- Sinambela, L. P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadi, Y. 2016. Pengaruh pelatihan dan disiplin terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Cabang (Belmera) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 124–137.
- Sukamto, Pratama. 2019. “Bab II Landasan Teori.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Surajiyo. 2018. “Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Pataruman Kota Banjar.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.: 7–23..
- Sutrisno, E. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Suwarman. 2011. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Takrim, Muhammad, Reimond Hasangapan Mikkael, and Dewi Yulawati. 2021. “Dampak Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Bus.” 9(1): 37–48.
- Tarigan, Bersihanta, and 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.

- Vellayati, Widya Arum, and Muslikhah Dwihartanti. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan .. (Widya Arum Vellayati)" *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran* 7(2): 146–54. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adps1/article/view/1279>.
- Y. Kartika. 2018. "Kualitas Kerja." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Yeni, Afni. 2022. "ISSN 2798-3641 (Online)." 3471(8).
- Yeni, Afni, Wahyu Sabri, and Seflidiana Roza. 2023. "Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Solok)." 1(1): 76–87.
- Yuliani Afrianti Putri, AfniYeni, Netty Indrawati. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok)."3(1): 171-183.