



**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
PANTI**

*(The Effect Of Work Discipline And Quality Of Services On Community
Satisfaction In The Panti District Office)*

SKRIPSI

OLEH:

**Anisa Masruroh
NIM : 1758632012064**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JEMBER**

2022



**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
PANTI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Jember

Oleh :

**Anisa Masruroh
NPM : 1758632012064**

Dosen Pembimbing :

**Rohim, S.Sos, M.Si.
NIDN.0704078602**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JEMBER**

2022

MOTTO

Disiplin adalah jembatan antara tujuan dan pencapaian

(Jim Rohn)

<https://tqnnews.com/disiplin-jembatan-antara-tujuan-dan-pencapaian/>

Penderitaan karena disiplin, lebih baik daripada penderitaan karena penyesalan

(Mario Teguh)

https://jagokata.com/kata-bijak/mario_teguh/1197/penderitaan-karena-disiplin-lebih-baik-daripada-penderitaan.html

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua Orang tuaku serta semua keluarga yang telah memanjatkan doa dan memberikan dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai dengan gelar sarjana
2. Sahabat-sahabat saya yang ada di Jember yang telah memberi dukungan serta semangat dalam penyelesaian skripsi.
3. Teman-teman seperjuangan di STIA “PEMBANGUNAN” Jember Angkatan 2017
4. Almamater tercinta STIA “PEMBANGUNAN” Jember Angkatan 2017

PERSETUJUAN

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN PANTI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Utama di Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi Pembangunan Jember pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 6
Bulan : April
Tahun : 2022

Dosen Pembimbing Utama



Rohim, S.Sos, M.Si.
NIDN. 0704078602

Mengetahui/Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember



Ibnu Supriyadi, SH, M.Si.
NIP. 19591024 1985503 1 001

PENGESAHAN

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
PANTI**

Telah diuji dan disahkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan

Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 26

Bulan : April

Tahun : 2022

Tim Penguji

Ketua



Ibnu Supriyadi, SH, M.Si.
NIP. 19591024 1985503 1 001

Sekretaris



Rohim, S.Sos, M.Si.
NIDN. 0704078602

Anggota

1. Adi Santoso, S.Sos, M.Si.
NIDN. 9907147783
2. Sampir Andrian Sukoco, S.I.Kom, M.Si.
NIDN. 0724069003

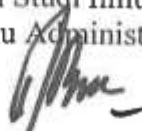


(.....)



(.....)

Mengetahui/Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember



Ibnu Supriyadi, SH, M.Si.
NIP. 19591024 198503 1 001

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember



Hendri Suparto, M.Si.
NUPN. 9990457014

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Masruroh

Nim : 1758632012064

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah (SKRIPSI) yang berjudul : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kuallitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Panti, *The Effect Of Work Discipline and Quality of Services on Community Satisfaction in the Panti District Office* adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila pada pengutipan substansi dikatan sumbernya bukan karya jiplakan serta belum pernah diajukan pada instansi manapun. Saya bertanggung jawab dari kebenaran isi sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian saya buat pernyataan ini dengan kesungguhan tidak ada paksaan oleh pihak manapun dan juga siap mendapat sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 April 2022
Yang menyatakan,



METERAL TEMPEL
10000
BBB8AJX922791177

Anisa Masruroh
NPM.1758632012064

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Panti ”. *“The Effect Of Work Discipline And Quality Of Services On Community Satisfaction In The Panti District Office”* dengan baik. Skripsi ini penulis buat guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide-ide maupun penilaian, sehingga penulis mengucapkan terimakasih yang sejumlah-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Secara khusus terima kasih tersebut saya sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Hendri Suparto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember yang telah memimpin STIA “Pembangunan” Jember dengan penuh bijaksana.
2. Bapak Rohim, S.Sos,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan membimbing penyelesaian pembuatan skripsi ini
3. Seluruh dosen dan tenaga pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember.
4. Seluruh pegawai dan pihak terkait di kantor Kecamatan Panti

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan penelitian selanjutnya.

Jember, 8 April 2022

Anisa Masruroh
NPM : 1758632012064

ABSTRAK

Anisa Masruroh 1758632012064. Program Studi Ilmu Administrasi

“Pembangunan” Jember. **Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ambulu.** Rohim, M.Si. 2022.

Judul yang diambil dalam penelitian adalah “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Panti”. Dengan tujuan untuk menguraikan pengaruh antara disiplin kerja serta kualitas layanan secara simultan dan parsial kepada tingkat kesenangan pelanggan. Sejumlah 100 responden sebagai populasi. Dengan penentuan teknik kuota. Memakai analisa regresi linier ganda sebagai cara dalam penelitian. Apabila disiplin kerja serta kualitas layanan berpengaruh secara parsial dan simultan dengan signifikan kepada kepuasan masyarakat. Berlandaskan hasil pengujian t bagi disiplin kerja (X_1) dalam kepuasan masyarakat (Y) mengindikasikan hasil yang signifikan 0,000 dan < atas hasil propabilitas 0,05, serta hasil t_{hitung} 7,731 > t_{tabel} 1,660. Bagi kualitas pelayanan (X_2) mengindikasikan hasil yang signifikan 0,000 < atas propabilitas 0,05, serta hasil t_{hitung} 8,692 > atas t_{tabel} 1,660.. selanjutnya dalam menguji simultan mengindikasikan bahwa hasil yang signifikan 0,000, bermakna hasil signifikan < atas propabilitas 0,05. Bagi hasil f_{hitung} berjumlah 150,061 serta nilai f_{tabel} berjumlah 3,089 dengan makna (f_{hitung} lebih > pada f_{tabel})

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Disiplin Kerja	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.4 Kerangka Konseptual	31
2.5 Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III. METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Waktu dan Tempat Penelittian.....	34
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	34
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Definisi Operasional Variabel	37
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.9 Analisis Regresi Ganda.....	43
3.10 Uji Hipotesis	43
3.11 Uji Koefisien Diterminan (R2)	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Panti.....	45
4.2 Visi Misi Kantor Kecamatan Panti	45
4.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Panti	46
4.4 Tugas dan Fungsi	47
4.5 Karakteristik Responden	49
4.6 Statistik Deskriptif	51
4.7 Teknik Analisis Data.....	57
4.8 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Ganda	62
4.10 Hasil Uji Hipotesis	63
4.11 Hasil Uji Koefisien Diterminansi (R2)	64
4.12 Pembahasan.....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Devinisi Operasional.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Frekuensi Menjawab Variabel Disiplin Kerja	52
Tabel 4.5 Frekuensi Menjawab Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.6 Frekuensi Menjawab Variabel Kepuasan Masyarakat.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (UJI F)	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsila (UJI T)	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Uji Koefisien Diterminansi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	61

LAMPIRAN

Surat ijin Penelitian.....	73
Kuisisioner penelitian	74
Tabel Menjawab Responden	79
Menjawab Kuisisioner dari Responden	87
a. Variabel Disiplin Kerja	87
b. Variabel Kualitas Pelayanan	89
c. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	92
Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	96
Uji Asumsi Klasik.....	102
Analisis Regresi Linier Berganda	104
Hasil Uji f dan Uji t.....	105
Nilai r tabel.....	106
Nilai t tabel.....	108
Nilai f tabel.....	110
Lampiran Dokumentasi	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Disiplin bisa dimaknai sebagai sebuah sikap perorangan maupun kelompok dengan maksud untuk mengikuti peraturan yang ditentukan, yang mencangkup dengan pekerjaan. Disiplin kerja merupakan sikap serta perilaku pegawai berkaitan dengan peraturan instansi. Niat bisa dimaknai sebagai sebuah keinginan dalam melakukan dan kesediaan sesuatu yang berupaya menempatkan diri terhadap peraturan. Sikap serta perilaku disiplin kerja dikenali dengan berbagai inisiatif, keinginan serta kehendak untuk mengikuti peraturan. Artinya, seseorang dinyatakan mempunyai disiplin tinggi tidak semena-mena patuh serta taat terhadap peraturan mati dan kaku, namun juga memiliki kemauan (niat) dalam menempatkan diri terhadap peraturan instansi.

Kegiatan pelayanan suatu instansi atau lembaga mempunyai peranan yang sangat penting demi keberlangsungan kegiatan lembaga tersebut. Khususnya pelayanan dalam instansi perkantoran yang dituntut dalam kecepatan dan ketepatan. Ini merupakan keharusan yang wajib dilaksanakan. Bagi instansi publik. Baiknya sebuah pelayanan tercermin dari keefektifan dan keefisienan terhadap aktivitas dilaksanakan. Tingkatan akurasi serta tepat layanan yang disediakan, akan semakin baik pula layanan kualitasnya.

Peranan pemerintah sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dan sesuai dengan yang tertuang didalam Undang-Undang (UU). "UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutnya bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Davis dalam Mangkunegara (2011, hal.129) menyatakan: "Disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi

Menurut Sutrisno (2009, hal.87), idisiplin ikerja merupakan alat penggerak pegawai. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin kerja yang baik.

Pada dasarnya pegawai instansi merupakan satu-satunya sumber utama instansi yang tidak bisa tergantikan dengan sumber daya lainnya, karena sebaik apapun sebuah instansi, kelengkapan sarana dan prasaran tidak akan berguna jika tidak dilengkapi dengan kinerja pegawai yang mengawasi, memakai serta merawatnya. Keefektifan instansi tercermin dari keberhasilannya dalam mencapai tujuan. Pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat dan penyelenggara pemerintah diharapkan siap siaga melaksanakan tugas sebaik mungkin serta bisa memberikan pelayanan dengan baik.

Pelayanan publik merupakan aktifitas layanan yang dilaksanakan penyelenggara dengan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan undang-undang yang telah ditentukan. Masyarakat memiliki hak dalam memperoleh layanan terbaik dari pemerintahan sebab adanya dana yang berupa membayar pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lain. Selaras dengan “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, jika masyarakat memiliki hak memperoleh layanan bermutu berasaskan tujuan pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat yang menjadi prioritas bisa diwujudkan jika pelayanan sesuai dengan standart atau bahkan lebih baik dari standart yang telah ditentukan. Sebab hal tersebut perlu adanya metode yang diterapkan dalam mengukur kepuasan, kualitas dan kuantitas pelayanan yang disajikan menggunakan indeks kepuasan masyarakat yang tertuang didalam “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah”. Indeks atau indikator kepuasan tersebut berupa data serta informasi perihal jenjang kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengukuran dengan system kuantitatif yang diperoleh dari berbagai pendapat masyarakat berkaitan dengan pengadaan layanan public dan dijalankan pegawai Negara dan dibandingkan dengan harapan serta kebutuhan.

Kualitas pelayanan adalah merupakan keadaan terwujudnya keterikatan yang dinamis dari penyedia dan pengguna layanan, layanan manusia atau layanan publik yang berkaitan dengan kemampuan, ketepatan waktu, daya tanggap serta ketersediaan infrastruktur. Jika pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa, maka bentuk layanan tersebut dinyatakan layanan yang berkualitas. Namun apabila kebalikannya yang terjadi maka pelayanan tidak didasarkan pada prospektif serta peraturan atau bahkan regulasi yang ada

Berlandaskan penguraian tersebut perihal kualitas pelayanan, maka bisa disimpulkan jika kualitas pelayanan publik berupa upaya pematuhan segala hal yang berkaitan atas pelayanan, proses, manusia, lingkungan serta kebutuhan maupun keinginan masyarakat yang berbentuk jasa sesuai keinginan dalam memenuhi kepuasan serta harapan masyarakat yang disebut pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada masyarakat, bukan berarti dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan masyarakat.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Di Kantor Kecamatan Panti

Periode Januari-Desember 2021

No	Bulan	Jumlah pelayanan	Puas	Tidak puas
1	Januari	492	✓	
2	Februari	542	✓	
3	Maret	469	✓	
4	April	400	✓	
5	Mei	301	✓	
6	Juni	256	✓	
7	Juli	269	✓	
8	Agustus	456	✓	
9	September	334	✓	
10	Oktober	521	✓	

11	November	211	✓	
12	Desember	322	✓	

Kantor Kecamatan Panti Kabupaten Jember adalah satu diantara berbagai cerminan sebuah instansi yang diharuskan memberi layanan terhadap masyarakat yang memerlukan kelengkapan secara administratif. Sebagai bentuk instansi dari pemerintahan yang mempunyai tugas layanan maka diharuskan maksimal dalam bekerja serta melayani. Namun fakta yang terjadi tidak keseluruhan pegawai di kantor kecamatan panti kabupaten jember bisa menyajikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, seperti yang berkaitan dengan disiplin kerja, ada beberapa pegawai yang belum mempunyai kedisiplinan kerja tinggi jika dilihat dari data absensi yang ada, banyak pegawai yang masih menyepelekan yaitu adanya karyawan tidak tepat waktu saat datang bekerja, yang seharusnya jam pekerjaan dimulai pukul tertentu hanya sebagian pegawai baru hadir, ketika jam istirahat selesai terdapat pegawai yang belum berada di tempat kerjanya, namun apabila berakhirnya jam bekerja sudah ada pegawai yang meninggalkan kantor serta masih lambannya pelayanan (observasi 2021). Hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Panti.

Berbagai target kualitas menjalankan pengembangan, mengadakan pemerintahan serta layanan masyarakat yang semakin berkembang semakin tahun, menuntut adanya pengembangan sebagai penopang layanan pendukung dalam menjalankan layanan tepat, cepat serta sesuai, sebab perihal tersebut membutuhkan pengembangan layanan dalam lingkungan kecamatan dan secara berkelanjutan diterapkan. Sebagian dari tugas pokok dan fungsi pimpinan kecamatan ialah mengetahui pendapat serta keinginan masyarakat sebagai pelanggan serta diharuskan bisa mengambil keputusan yang bijak dalam penanganannya yang bagus, dan menimbulkan segala bentuk permasalahan kegiatan bagus dari jalan pemerintahan ataupun dari pendapat ataupun keinginan masyarakat sebagai pelanggan bisa terpenuhi secara maksimal. Perihal yang tidak

bisa diotak atik teruntuk para pegawai layanan publik dengan menyediakan layanan yang bagus dan menjadi ha katas semua golongan masyarakat serta kewajiban pemerintahan dalam menyediakan layanan karena merupakan bagian dari pengabdian terhadap pelanggan dalam hal ini ialah masyarakat umum. Akan tetapi perihal tersebut nampaknya dalam keadaan yang memerlukan waktu untuk menciptakannya. Dalam sudut pandang waktu layanan administrasi masyarakat yang disajikan oleh pihak penyedia layanan cenderung lambat serta bisa melebihi jenjang waktu yang telah ditentukan, hingga administratif Kantor Kecamatan Pati Kabupaten Jember dirasa kurang maksimal.

Dengan melihat kedua faktor tersebut disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang menjadi perspektif penting untuk meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat, dan mewujudkan iklim kerja yang kondusif sehingga bisa bersinergi untuk menambah gairan dan semangat kinerja pegawai dalam memperoleh tujuan instansi, di Kantor Kecamatan Panti pada khususnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas peneliti mengadakan penelitian untuk mengetahui apakah disiplin kerja dan kualitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Maka peneliti mengambil judul “ Pengaruh Disiplin kerja dan kualitas pelayan terhadap kepuasan masyarakat di KantorKecamatanPanti”

1.2 Rumusan Masalah

Menurut (Sugiyono, 2017:36) rumusan masalah adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan untuk bentuk hubungannya digunakan hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Berdasarkan uraian diatas maka dapat di jelaskan rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh kepada tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Panti ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Panti?
3. Apakah Disiplin Kerja dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Panti?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis apakah Disiplin Kerja Berpegaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
2. Untuk Mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
3. Untuk Mengetahui dan menganalisis apakah Disiplin dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bisa menimbulkan kemanfaatan sebagai berikut:

1. Secara teoritis, Memberikan sumbangan pemikiran serta meningkatkan wawasan terlebih kepada mahasiswa
2. Secara praktis, Bagi pemerintah Kantor Kecamatan Panti, memperoleh gambaran nyata serta faktor pertimbangan bagi pegawai kantor yang menyajikan pelayanan terhadap masyarakat dari hasil penelitian ini. Untuk masyarakat umum diharapkan bisa memberikan pemahaman baru secara umum perihal permasalahan

yang berkaitan dengan tindakan pelayanan publik dan bisa lebih peka, sehingga adanya peran aktif serta masyarakat dalam diperolehnya pelayanan publik.

3. Secara metodologis, bisa digunakan sebagai bahan referensi serta kajian tulisan dalam rancangan untuk mengembangkan pengetahuan mahasiswa dan masyarakat yang hendak melaksanakan penelitian yang sama dimasa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mempunyai peran penting sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan penulis tidak dikatakan sebagai penelitian plagiat. **Tabel 2.2**

Peneliti	Judul	Analisis	Tempat Penelitian	Variabel	Hasil
a	b	c	d	e	f
Widya Arum Vellayati (2018)	pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowosari kecamatan ulujami kabupaten pemalang	Analisis Regresi Linier Berganda	“Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang”	Kualitas layanan X ₁ Disiplin X ₂ kepuasan pelanggan Y	Bermaksud untuk mengetahui (1) Pengaruh tingkat kualitas layanan public dalam kesenangan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; (2) tingkat pengaruh disiplin kerja karyawan dalam kesenangan masyarakat

A	b	c	d	e	f
					di Kantor Balai Desa Rowosari; (3) tingkat pengaruh kualitas layanan publik serta disiplin kerja karyawan terhadap kesenangan pelanggan di Kantor Balai Desa Rowosari.
Natalia Pesta Hutapea (2018)	“Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan”	Analisis Regresi Linier Berganda	dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan	$X_1 =$ disiplin kerja $X_2 =$ kualitas pelayanan publik $Y =$ kepuasan masyarakat	Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependuduk

A	b	c	D	e	f
					<p>dan dan Catatan Sipil Kota Medan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.</p>
Nanna sari (2019)	<p>“Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone”</p>	<p>Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Kantor camat lappariaja kabupaten bone</p>	<p>Kualitas layanan X Kepuasan masyarakat Y</p>	<p>Bertujuan mengetahui pengaruh tingkat layanan publik kepada kepuasan pelanggan di Kantor Camat Lappariaja Kab. Bone.</p>

Sumber Data : Jurnal Ilmiah tahun 2018 dan 2019

Dari tabel penelitian terdahulu yang terdapat di atas terdapat persamaan dan perbedaan dari ketiga jurnal tersebut yaitu :

Penelitian Widya Arum Vellayati (2018) penelitian di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang Mengajar menerapkan variabel independen yakni kualitas layanan serta disiplin kerja untuk variabel dependen menggunakan tingkat kepuasan masyarakat. Kesamaannya terletak pada analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, perbedaannya pada tempat penelitian dan sampel penelitian.

Natalia Pesta Hutapea (2018) menggunakan variabel bebas (independen) yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan untuk variabel terikat (dependen) menggunakan kebahagiaan masyarakat di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Medan. Kesamaannya terletak pada analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, perbedaannya pada tempat penelitian dan sampel penelitian

Nanna Sari (2019) menggunakan variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan untuk variabel terikat (dependen) menggunakan kepuasan masyarakat pada kantor camat Lappariaja Kabupaten Bone. Kesamaannya terletak pada analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, perbedaannya pada tempat penelitian dan sampel penelitian

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah seperangkat definisi, konsep dan proposisi yang telah tersusun rapi dan sistematis tentang variabel-variabel dalam suatu penelitian. Landasan teori akan menjadi landasan yang kuat dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Sugiyono (2012) Sugiyono berpendapat bahwa dalam penelitian landasan teori perlu dijunjung tinggi agar penelitian itu memiliki landasan yang kokoh, dan bukan sekedar tindakan coba-coba (trial and error).

Suatu teori dalam penelitian dapat berfungsi sebagai argumen, diskusi, atau alasan. Teori biasanya membantu menjelaskan (atau memprediksi) fenomena yang muncul di dunia.

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah ilmu atau metode tentang bagaimana mengelola hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan (goals) dengan perusahaan, karyawan dan masyarakat yang maksimal.

Menurut Dessler (2015:3) Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Menurut Sutrisno (2011) manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Maka dari itu, bisa diambil kesimpulan dari penjelasan diatas ialah, Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup segala tingkat keputusan serta praktik pengaturan yang mempengaruhi sumber manusia secara langsung.

2.2.1 Disiplin Kerja

a. Pengertian disiplin

Disiplin secara etimologis berasal dari bahasa kedisiplinan atau disiplin berasal dari bahasa Latin yaitu *discipulus* atau *disciple*, yaitu berarti mengajari, pengajaran atau mengikuti, pengikut yang dihormati, dapat pula berarti hukuman atau latihan. Arti dasar disiplin adalah ketertiban. *Discipline* (kedisiplinan) yang berarti pengalaman atau pendidikan kesusilaan dan diri sendiri yang berkaitan dengan sanksi atau hukuman. Dengan kata lain, kata ini juga berarti hukuman atau latihan korektif dan kontrol yang memperkuat kepatuhan.

Dibutuhkan kerjasama yang harmonis bekerja serta tingginya kesadaran untuk setiap pegawai instansi dalam bekerja sama dengan ikhlas dan mematuhi aturan yang telah ditetapkan sehingga bisa mencapai tujuan dari instansi atau organisasi tersebut. Gambaran umum tingkat kedisiplinan seseorang nampak dari tingkah laku dalam mengerjakan tugas. Selanjutnya, disiplin mengandung dimensi sikap yang menyertakan mental setiap individu.

Ada beberapa definisi disiplin yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain: Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:129), "*Discipline is management action to enforce organization standar*". (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman organisasi). Pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar.

Malayu S.P. Hasibuan (2007:193) Disiplin merupakan kesediaan serta kesadaran seorang individu dalam mentaati serta mematuhi segala aturan yang diterapkan pada instansi tersebut. Sedangkan kesadaran merupakan tindakan sikap yang secara ikhlas dalam kepatuhan serta ketaatan segala aturan dengan kesadaran serta tanggung jawab tidak berdasarkan pemaksaan.

Berdasarkan definisi tersebut diperoleh kesimpulan jika disiplin kerja merupakan rangkaian tindakan untuk mengatur tingkah laku seorang individu dalam menunjukkan nilai kepatuhan, ketaatan, keteraturan, kesetiaan serta ketertiban dalam instansi atau lembaga. Hukuman merupakan opsi terakhir setelah segala tindakan pengamanan yang diterapkan. Dengan kata lain disiplin bukanlah merupakan tindak penindasan yang menghambat ruang lingkup, namun malah

merupakan tindakan pencegahan atas tingkah laku yang keluar dari jalur peraturan dan norma yang telah ditetapkan.

b. Pentingnya Disiplin Kerja

Disiplin kerja dalam suatu instansi akan menjadi penentu kuantitas serta kualitas dari instansi. Ketertiban merupakan lambing suatu instansi, disiplin merupakan cara sebagai penjaga ketertiban ini. Disiplin dibutuhkan sebagai faktor penunjang keberlangsungan segala kegiatan instansi sehingga bisa mencapai tujuan yang telah ditentukan secara optimal. Tindak disiplin serta ketidakdisiplinan dalam sebuah instansi bisa menjadi contoh bagi orang lain untuk menjalankan pekerjaannya. Apabila dalam lingkup pekerjaannya bertindak disiplin, maka semua karyawan didalamnya melakukan tindakan disiplin serupa, namun juga berlaku sebaliknya.

Malayu S.P. Hasibuan (2007:193), Baiknya kedisiplinan menjadi cermin dari tanggung jawab seorang individu dalam menyelesaikan segala tugas yang dibebankan kepadanya. Perihal tersebut menjadi motivasi semangat bekerja, berjuang serta menciptakan tujuan instansi, karyawan serta masyarakat. Sebab itu usaha yang dilakukan setiap atasan memiliki karyawan dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi dibawah kepemimpinannya sebab akan berpengaruh terhadap kepemimpinan hingga dinyatakan efektif dan baik

Menurut Edy Sutrisno (2016:80). Efisiensi waktu dan tenaga menjadi sebuah tujuan utama dari disiplin, sebab disiplin dibutuhkan dalam menciptakan tujuan dari instansi tersebut, serta memangkas waktu perwujudannya sebab memerlukan tenaga dan waktu yang tidak banyak, bahkan bisa mewujudkan tujuan sebelum waktu yang telah ditentukan, sehingga bisa mencapai tujuan yang lain.

Sedangkan Buhler (2007:216) Berpendapat jika disiplin diterapkan dengan maksimal akan mempunyai peranan penting dalam pembentukan perilaku. Layaknya penghargaan yang berjalan efektif dalam memerankan motivasi seseorang, beriringan dengan adanya perselisihan dalam lingkungan pekerjaan, harus bisa dipastikan jika bisa cermat mengambil tindakan dalam menerapkan kedisiplinan yang terbaik dengan dokumentasi segala bentuk hal yang berkaitan

dengan teliti. Penerapan peraturan memiliki peranan penting dalam memberi bimbingan serta penyuluhan untuk karyawan demi terciptanya ketertiban dalam instansi tersebut. Semangat kerja, keteritban, efektivitas serta efisiensi karyawan. Perihal tersebut menjadi motivasi terwujudnya tujuan instansi, apabila karyawan tidak mentaati norma serta peraturan yang ada. Tingkat kedisiplinan instansi dinyatakan baik jika kebanyakan pegawai menerapkan norma serta aturan yang ditentukan. Hukuman dibutuhkan untuk meningkatkan tingkat kedisiplinan serta mendidik karyawan agar mematuhi semua peraturan yang ada. Namun harus berdasarakan ketegasan serta keadilan. Apabila peraturan tidak diiringi dengan hukuman yang tegas untuk para pelanggar maka tidak menjadi sarana pendidikan untuk para karyawan. Tingkat kedisiplinan karyawan harus terus ditingkatkan dan ditegakkan dalam sebuah instansi, jika tidak didorong oleh kedisiplinan yang baik maka perusahaan akan kesulitan dalam mencapai tujuan instansi tersebut dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Barlandaskan perincian diatas bisa disimpulkan jika tingkat kedisiplinan kinerja dalam instansi berperan dengan sangat penting sebab mempermudah bagi karyawan dalam mewujudkan tujuan dengan efektif dan efisien. Namun apabila tingkat kedisiplinan diterapkan dengan benar dalam suasana pekerjaan maka bisa menghemat energy dan waktu

c. Indikator Disiplin Kerja

Tanggung jawab menjadi sebuah cerminan dari tingkat kedisiplinan yang baik terhadap tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Perihal tersebut menjadi motivasi kerja, semangat berjuang serta terciptanya tujuan dari instansi, karyawan dan masyarakat umum. Sebab itu para pimpinan dan atasan terus mengusahakan setiap karyawannya memiliki tingkat kedisiplinan yang bagus.

Karyawan bersedia mentaati segala bentuk norma dan peraturan dalam menjalankan tanggung jawabnya, dengan suka cita ataupun paksaan. Diartikan disiplin apabila keryawan dating serta pulang tepat waktu secara berkesinambungan, melakukan segala tanggung jawabnya dengan baik, mentaati segala norma dan peraturan dari instansi yang telah ditetapkan. Peraturan

dibutuhkan sebagai tindakan konseling untuk keseluruhan karyawan dalam mewujudkan ketertiban yang bagus dalam instansi tersebut.

Stephen P. Robbins (2005:182) membagi kedisiplinan kinerja karyawan menjadi tiga indikator yakni:

a. Waktu

Tindakan bersikap dan berperilaku yang mengindikasikan kepatuhan terhadap jam kerja yang mencakup: kehadiran, pelaksanaan tugas sesuai batas waktu dan ketaatan selama ketentuan jam kerja.

b. Peraturan

Bentuk aturan secara tulisan atau lisan disusun supaya mencapai tujuan dari instansi dengan maksimal, sebab perihal tersebut diperlukan loyalitas sikap dari karyawan dalam komitmen tertentu. Loyalitas bermakna ketaatan serta kepatuhan untuk menerapkan segala aturan yang berasal dari pimpinan. Ketertiban serta aturan yang disepakati dalam instansi tersebut

c. Tanggung Jawab

Salah satu bentuk tanggung jawab pegawai ialah penggunaan dan pemeliharaan peralatan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta kemampuan menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.

Berlandaskan berbagai pendapat yang telah diuraikan, maka bisa diambil sebuah intisari jika disiplin kerja bisa diukur dengan berbagai indikator yang telah tercantum. Kriteria yang digunakan menurut Stephen P. Robbins (2005:182) yang terdiri atas 3 indikator yakni, disiplin waktu, peraturan serta tanggung jawab. Dalam penelitian ini, indikator ini digunakan karena termasuk indikator yang ada.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan perwujudan dari hasil baik untuk para orang yang menyediakan layanan jasa. Penerapannya sebagai lambang tampilan ataupun kinerja yang professional dan menjadi keutamaan dari instansi dalam berstrategi untuk mencapai tingkatan yang lebih tinggi secara berkelanjutan, sebagai

pimpinan maupun sebagai alat teknis berstrategi dalam mengembangkan usahanya dan berkelanjutan.

Ibrahim mengutip dari Hardiyansyah (2011: 40) menyatakan jika kualitas layanan masyarakat berupa keadaan yang semangat serta erat kaitannya melalui orang, proses, jasa serta keadaan penilaian kuantitas dan kualitas yang menjadi penentu terjadinya pelayanan publik. Kualitas dan kuantitas dari pelayanan dapat didefinisikan dari pelayanan tidak hanya mencangkup manusia, namun dengan proses pelayanan serta suasana disekitarnya, penilaian tersebut terjadi saat dilaksanakan waktu pelayanan publik.

Lebih lanjut Gasperz dalam Sampara Lukman (2001: 7) menyampaikan jika pada landasan kualitan dan kuantitas dari sebuah pelayanan mengarah kepada berbagai pengertian dasar. Sedangkan yang menjadi definisi utama dari layanan adalah:

- a. Kualitas tersusun dari berbagai prodak, secara langsung ataupun fitur menarik dan terpenuhnya kemauan pengguna sehingga memberikan kepuasan dalam menggunakan layanan
- b. Kualitas tersusun dari berbagai hal yang terbebas dari cacat prodak.

Dasar pengertian kualitas layanan mengindikasikan jika, sebuah kualitas tersusun atas berbagai ciri sebagai layanan dengan tujuan memberikan kesenangan dalam layanan yang disajikan.

Selanjutnya Sedarmayanti (2004: 207) menyatakan jika kualitas layanan pada dasarnya mencangkup:

- a) Aspek kemampuan pemberdayaan manusia yang terampil keilmuan, serta sikap di upayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b) Jika prasarana serta sarana dapat didunakan dengan baik, cepat dan tepat serta lengkap sesuai berdasarkan keinginan masyarakat, maka bisa memperoleh hasil kualitas yang terbaik.

c) Penerapan prosedur berdasarkan ketepatan, kemudahan, kecepatan yang akan memudahkan pelayanan serta meningkatkan kualitas dari pelayanan yang terdahulu

d) Penyajian layanan publik dapat terbentuk dari kegampangan mendapatkan informasi, kecepatan, ketepatan yang akan mewujudkan bentuk kualitas terbaik

Pelayanan publik dinyatakan berkualitas apabila sama seperti keinginan dan harapan dari penerimanya. Masyarakat yang juga disebut juga pemakai jasa bisa mendapat informasi jika layanan yang disajikan oleh pemerintah sama seperti dengan kebutuhan dan keinginannya sebagai pemakai jasa. Perihal tersebut selaras dengan pernyataan Sampara Lukman (2001: 12) yang mengungkapkan jika kualitas dari layanan sukses dibangun, jika penyajian layanan terhadap pelanggan memperoleh pengakuan. Hal tersebut tidak datang dari aparat yang memberikan layanan namun datang dengan sendirinya dari para pelanggan layanan

Dari definisi-definisi tersebut disimpulkan apabila kualitas layanan masyarakat berupa kondisi semangat dan erat kaitannya perihal prodak, jasa, orang, proses serta keadaan tempat dilaksanakannya nilai kualitas tertentu dalam layanan masyarakat terjadi. Penentuan proses tersebut disajikan berupa hasil nilai terhadap yang mendapatkan layanan jasa yang disajikan. Sudut pandang pengguna atas layanan yang disajikan berupa hasil nilai yang secara keseluruhan terhadap nilai layanan yang disajikan. Yang pada akhirnya bisa dinyatakan jika layanan dengan tingkat kualitas tertinggi ialah layanan dengan dasar atas kesenangan pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam layanan bisa mendapatkan berbagai bentuk penilaian dari berbagai pihak yang dilayani. Baiknya pelayanan akan berdampak terhadap baiknya penilaian dari pelayanan tersebut bagi pengguna, namun jika layanan yang disajikan tidak memenuhi kepuasan pelanggan bisa menyebabkan rasa kecewa pengguna jasa atau pelanggan serta dapat memperkeruh citra dari lembaga penyedia pelayanan tersebut. pendapat Vincent Gaspersz (2011:282) menyatakan apabila atribut ataupun dimensi yang harus menjadi perhatian untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas layanan diindustri penyedia jasa adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan. Berkaitan dengan berbagai hal yang terkait dalam kecepatan masa tunggu serta pemrosesan
2. Keakuratan layanan, terkait dengan keandalan layanan dan bebas kesalahan.
3. Ramah serta sopan dalam menyediakan layanan, terkhusus bagi penyedia jasa yang secara langsung berinteraksi bresama masyarakat secara eksternal. Kesan layanan penyedia jasa bisa dipengaruhi dari berbagai orang dalam instansi tersebut dan dalam posisi depan dalam memberikan layanan langsung
4. Tanggung jawab mencakup penerimaan keluhan kesah secara langsung dari masyarakat
5. Ketersediaan Mengenai cakupan layanan dan ketersediaan fasilitas pendukung,serta layanan pelengkap.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan terkait dengan jumlah gerai,jumlah fasilitas penunjang.
7. Variasi model layanan, terkait dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam layanan, fitur layanan.
8. Layanan pribadi Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, tersedianya informasi, petunjuk dan bentuk lainnya.
10. Faktor pendukung dari sebuah layanan yakni kebersihan, lingkungan ruangan atau tempat untuk menunggu dst,

Agar bisa melakukan penilaian terhadap kualitas layanan public yang disajikan pemerintahan, maka diperlukan adanya kriteria khusus yang mengindikasikan bahwa pemberian layanan diberikan dengan buruk ataupun baik, tidak berkualitas atau berkualitas yang baik. “Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46)” berpendapat bahwa bentuk kualitas layanan pemerintah bisa ditakar atas lima faktor, yakni:

- a. Wujud, berbentuk secara nyata yakni, alat, personel, serta komunikatif
- b. Keandalan, terdiri atas kemampuan elemen layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar.

- c. Ketanggapan, kesediaan untuk membantu pengguna mengambil tanggung jawab atas kualitas layanan
- d. Jaminan, meliputi keilmuan, mampu, sopan serta kepercayaan karyawan, jauh dari keraguan atau resiko
- e. Empati, antara lain menjalin jaringan komunikatif yang bagus, memperhatikan kepribadian serta memenuhi kebutuhan pengguna

Produk dari instansi layanan publik ialah jasa produk yang mempunyai kualitas sebagai tuntutan dari pelanggan. Terfokus dalam berupaya memberikan segala hal yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pendapat Pasuranman yang mengutip pendapat dari Fandy Tjiptono (2008: 108) membagi sepuluh faktor utama pelayanan:

- a. Kejujuran
- b. Reaktif
- c. Kapabilitas
- d. Jalan
- e. Sopan
- f. Komunikatif
- g. Jujur
- h. Aman
- i. Mengerti masyarakat
- j. Kongkrit

Berlandaskan perincian tersebut, ukuran kualitas layanan bisa digunakan sebagai perwujudan dari layanan yang baik sehingga masyarakat sebagai pelanggan merasa bahagia dan puas sebab pelayanan yang diberikan sama seperti yang diangankan sebelumnya.

c. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Pada akhirnya baiknya sebuah pelayanan memberi kesenangan terhadap pelanggan. Optimalnya layanan turut serta meningkatkan gambaran instansi dari sudut pandang pelanggan yang terus tinggi. Kebaikan citra instansi akan berpengaruh terhadap anggapan baik terhadap instansi tersebut Menurut Kasmir (2006: 3), “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.”

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), bentuk dari kualitas layanan dibagi atas dua faktor, yakni dari segi eksternal dan internal. Berbagai faktor yang mempengaruhi bagian penting dalam kualitas layanan ialah:

- a) Faktor yang memberi pengaruh kualitas layanan internal (komunikasi karyawan instansi) yakni bentuk manajemen umum dari instansi, pemberi fasilitas penunjang, peningkatan pemberdayaan manusia, keselarasan hubungan kerja, iklim kerja dan pola pikir cepat
- b) Faktor dalam memberikan pengaruh kualitas layanan eksternal yakni bentuk pelayanan serta cara menyediakan pelayanan, berbentuk jasa distribusi, bentuk jasa penjualan, serta bentuk pelayanan menyampaikan dengan bentuk berjasa.

Vincent Gaspersz (2011: 41), menyampaikan bahwa Faktor dengan memberikan pengaruh ekspektasi serta persepsi terhadap layanan pelanggan ialah:

- a) Keinginan serta kebutuhan yang mencangkup perihal rasa dari penikmat saat sedang mencoba menjalankan negosiasi dengan instansi lain
- b) Adanya kenangan masa lampau saat memakai jasa dari sebuah instansi
- c) Pengetahuan dari kerabat, saat mereka bisa bercerita perihal kualitas layanan yang didapat.
- d) Komunikatif dari sponsor serta pemasaran bisa memberikan pengaruh sudut pandang dari pelanggan perihal jasa yang hendak didupakannya.

Berlandaskan penjabaran diatas, bisa diambil intisari jika dalam mengembangkan kualitas layanan dengan berbagai faktor yang memberikan

pengaruh ialah manusia, aturan, kesadaran, keterampilan, organisasi serta mampu, sarana, pengalaman, disisi lain internal menjadi faktor serta eksternal juga penting serta memberikan pengaruh untuk menciptakan layanan yang berkualitas bagi pengguna layanan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Bentuk layanan masyarakat dengan berkualitas berupa tuntutan dari publik supaya keinginan tersebut secara individual ataupun kelompok bisa tercukupi. Sebab itu, tuntutan terhadap pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan yang berkualitas bagi pelanggan, yang bisa diukur dengan beberapa faktor, seperti yang telah diungkapkan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yakni ukuran wujud, handal, tanggap, jaminan, serta empati. Indikator yang mempunyai ukuran antara lain:

- a) Ukuran Wujud
 1. Menampilkan karyawan dalam layanan pengguna
 2. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- b) Ukuran Handal
 1. Petugas yang cermat dalam memberikan layanan terhadap pelanggan
 2. Ahli memakai peralatan bantuan saat proses layanan
- c) Ukuran Ketanggapan
 1. Tanggap dalam segala kondisi pelanggan yang hendak memperoleh layanan
- d) Ukuran Jaminan
 1. Petugas memberikan jaminan yang legal saat layanan
 2. Adanya jaminan waktu kepastian pembiayaan dalam layanan
- e) Ukuran simpati
 1. Petugas melayani dengan sikap ramah

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) berbagai ciri yang turut serta menjadi penentu kualitas layanan publik ialah

- a. Kecepatan waktu pelayanan, mencakup waktu menunggu dan memproses
- b. Akurasi pelayanan, terhindar dari kekeliruan

- c. Ramah dan sopan saat melayani
- d. Mempermudah informasi layanan, contoh adanya karyawan yang memberikan layanan serta adanya fasilitas penopang seperti digital
- e. Kenyamanan saat mendapatkan layanan mencakup lokasi, ruangan pelayanan, parkir dst.
- f. Faktor penopang lain seperti ruangan bersih, dingin dst

Menurut Atep Adya Barata (2003: 31), Kualitas dapat diukur dengan layanan dengan berlandaskan terhadap 6 indikator yakni

- a. Sikap
Tingkah laku diharuskan lebih menonjol saat berhadapan dengan pelanggan, yakni mencakup tampilan rapi serta serasi, positif dalam berfikir, logis dan sehat serta menghargai sikap
- b. Perhatian
Peduli terhadap pelanggan, keterkaitan atas perhatian bisa memerlukan serta kemauan pelanggan ataupun pengetahuan dari kritik dan sarannya. Cangkupan dari perhatian memahami serta mendengarkan dengan kesungguhan keperluan dari pelanggan, menghargai serta mengamati tingkah laku pelanggan dengan curahan perhatian secara menyeluruh terhadap pelanggan
- c. Tindakan
Sebagai bentuk dari layanan publik tindakan terhadap pelanggan dianggap penting yang mencakup segala keinginan pelanggan, menulis keinginan, menegaskan keinginan, mewujudkan kebutuhan serta mengucapkan terima kasih atas kembalinya pelanggan
- d. Kemampuan
Pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki menjadi hal wajib yang dibutuhkan sebagai penopang dari sebuah layanan, kemampuan tersebut mencakup segala bagian yang ditekuni, menjalankan percakapan yang sesuai kebutuhan, meningkatkan dorongan baik serta "*public relation*" dalam bentuk alat untuk menjalin hubungan dalam serta luar instansi
- e. Tampilan

Bentuk nyata atau tidak, bentuk dari kepercayaan terimplementasikan oleh karyawan

f. Tanggung jawab

Berupa keberpihakan sikap terhadap pelanggan sebagai bentuk peduli dalam menghindari atau meminimalisir ketidakpuasan atau kerugian

Berlandaskan berbagai pendapat yang terurai tersebut, terintisari jika kualitas pelayanan bisa diukur memakai 5 dimensi yaitu menurut “Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46)” terdiri dari wujud, handal, cekatan, terjamin, solidaritas, sedangkan berbagai parameter selain tersebut tidak dipakai sebab parameter yang dipakai sudah meliputi keseluruhannya

2.2.3 Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Sikap yang ditampilkan masyarakat setelah mendapat pelayanan public berbentuk sebuah kepuasan melalui berbagai hasil baik yang diperoleh serta dirasakan. Jika kualitas yang diperoleh sangat baik maka akan berdampak terhadap kepuasan layanan pelanggan yang baik pula. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:433) menyampaikan bahwa Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” bermakna cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti mengerjakan atau membuat. Secara global bisa dimaknai dengan sebuah upaya untuk memenuhi ataupun menciptakan perihal yang bisa memadai

Sebagai pelanggan utama masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari karyawan pemerintahan dalam memperoleh tingkat kepuasan masyarakat. Karena perihal tersebut dalam membuat parameter tingkat kepuasan layanan masyarakat memerlukan ketersediaan informasi yang memberikan manfaat dalam mengembangkan lembaga tersebut. “Tse dan Wilton dalam Rambat Lupiyoadi (2004: 349)” memaparkan “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. lembaga dalam pemerintah bisa mendapatkan pengetahuan dari stimulus respon yang telah disajikan masyarakat terhadap

institusi penyedia pelayanan tertera sehingga bisa berupa masukan dalam memerlukan pembangunan serta implementasi guna meningkatkan kepuasan dari masyarakat. Satu diantara contoh dari timbal balik bisa didapat dalam masyarakat yang melakukan complain atau mengeluhkannya, dengan adanya perihal tersebut institusi bisa melakukan perbaikan serta peningkatan layanan dan bisa memperoleh kepuasan pelanggan yang belum tercapai

Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014: 354) mendeskripsikan bahwa “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Reflek yang berlebihan berbentuk sebuah ungkapan dalam merasakan rasa saat sebuah keinginan yang diinginkan bisa terwujud. Secara berkelanjutan masyarakat akan melakukan pengulangan menggunakan jasa atau produk sebab mereka merasakan kepuasan layanan yang diberikan dari institusi tersebut.

Berlandaskan berbagai ungkapan para ahli maka bisa diambil kesimpulan bahwa definisi dari kepuasan masyarakat merupakan hasil dari bentuk evaluasi masyarakat terhadap kepuasan layanan dan pengalaman menggunakan jasa atau produk. Namun apabila konsumen dalam hal ini masyarakat merasakan kekecewaan dan merasakan ketidakpuasan karena tidak cocok atas keinginan bisa mengecewakan yang menimbulkan efek jera terhadap layanan tersebut

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui bobot atas berbagai faktor atas instansi pemerintahan tersebut perihal terwujudnya masyarakat yang merasa puas. Tingkatan kualitas layanan menjadi variabel yang menonjol untuk mewujudkan kesenangan dari pelanggan dalam lembaga penyedia layanan. Hasil serta produk bisa diperoleh atas kemauan masyarakat dan bisa memiliki peluang dalam mewujudkan tingginya masyarakat dalam layanan yang puas.

Gaspersz dalam Nasution (2005: 50) beberapa variable bisa menginterfensi tingkat kesenangan layanan adalah

- 1) Keinginan serta kebutuhan yakni mencangkup berbagai perihal perasaan masyarakat dalam pelaksanaan transaksi dengan sebuah instansi. Apabila keinginan dan kebutuhan dalam produksi yang ditawarkan sebuah instansi sangat fantastis, maka berbagai harapan dari masyarakat sebagai

pelanggan yang mencangkup kuantitas dan kualitas prodak serta layanan instansi akan melambung tinggi, berlaku sebaliknya.

- 2) Pengalaman terdahulu, saat konsumsi jasa atau prodak dari pelayanan, berasal dari instansi tersebut atau dari para kompetitor
- 3) Pengalaman kerabat, saat merasakan kekecewaan atau kepuasan layanan mereka cenderung membagikan atau menceritakan pengalaman yang dialaminya.
- 4) Berkomunikasi dari iklan turut sesrta memberikan pengaruh dalam kepuasan layanan pelanggan. Bagian marketing tidak diharuskan membuat iklan yang over atas tingkatan dari harapan pelanggan

Kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pelanggan dalam layanan memperoleh berbagai faktor yang sesuai dengan inginan serta kebutuhan, pengalaman kerabat, terdahulu, periklanan serta berbagai faktor yang telah diterpkan oleh instansi tersebut dalam penggunaan jasa atau prodak oleh masyarakat sebagai pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2013 : 269) Kepuasan masyarakat dapat di ukur dari seberapa puas masyarakat pengguna pelayanan dapat terpenuhi. berikut merupakan beerapa dimensi untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan merupakan tahapan dalam pemberian pelayanan memiliki kemudahan untuk masyarakat dapat di lihat melalui alur perizinan.
- b. Persyaratan pelayanan merupakan syarat yang di perlukan dalam memperoleh layanan petugas dan cocok atas bentuk layanan yang di perlukan.
- c. Keterbukaan pegawai layanan merupakan bentuk petugas dalam memberikan pelayanan jelas.
- d. Kemampuan pegawai pelayanan merupakan keterampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan.
- e. Kecepatan pelayanan merupakan kesesuaian waktu dalam penyelesaian pelayanan tepat waktu.
- f. Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pelayanan yang di berikan tidak membedakan status dan golongan yang dilayani.

- g. kesopanan dan keramahan pegawai merupakan perilaku yang pada saat melakukan pelayanan ramah dan sopan terhadap masyarakat.
- h. Kewajaran biaya pelayanan merupakan terjangkaunya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- i. Kenyamanan lingkungan merupakan dimana kondisi keadaan sekitar seperti sarana dan prasarana terjamin.
- j. Keamanan pelayanan merupakan di mana lingkungan keadaan tempat pelayanan aman supaya masyarakat terhindar dari resiko.

Berbagai faktor dari bentuk kepuasan masyarakat bisa menjadi tingkat pengukuran dalam pemberian layanan, yang pada akhirnya bisa memperhatikan berbagai faktor kepuasan pelanggan bisa lebih gampang terwujudnya kepuasan dari pelanggan

c. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pentingnya hubungan pelanggan dalam instansi publik dalam keterkaitan hubungan kepercayaan pelanggan. Pendapat Harbani Pasolong (2010: 221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”.

Tingginya tingkat keyakinan pelanggan yang diperoleh saat mendapatkan layanan yang prima serta merasakan kepuasan atas layanan tersebut. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Menurut Consuegra et al (2007: 178), ada tiga faktor untuk mengukur tingkat kepuasan yakni

- a. Kesesuaian harapan: Jasa dan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan
- b. Persepsi kinerja: baik dan tidaknya hasil kinerja yang disajikan oleh penyedia layanan

- c. Penilaian pengguna : secara global layanan yang diterima oleh masyarakat akan lebih bagus atau sebaliknya apabila dilakukan perbandingan dengan instansi yang sama-sama menawarkan jasa atau prodak serupa.

Dalam mengukur tingkatan kepuasan yang erat kaitannya dengan layanan mutu, yang mendatangkan manfaat terhadap instansi pemerintah agar mengetahui proses keberlangsungan layanan instansi dengan baik, memndapatkan pengetahuan disaat harus menerapkan perbaikan dengan berkelanjutan dalam mencapai kepuasan pelanggan. Indikator yang menopang tingkat kepuasan pelanggan yakni dengan cara memberikan saran serta keluhan, "*Ghost shopping metode*", survei kepuasan masyarakat, "*Lost customer analysis*", persepsi kinerja, suaian harapan dan hasil nilai masyarakat. Pengamatan ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan teori dari Consuegra et al (2007: 178) yakni sesuai persepsi kinerja, harapan dan nilai masyarakat. Dalam memilih pengukuran sebab kecocokan keinginan akan menjadi penentu dari bentuk layanan yang diterapkan dalam Kantor Kecamatan Panti, persepsi kinerja untuk mendapatkan berbagai pendapat masyarakat sebagai pelanggan perihal disiplin kerja karyawan, bentuk penilaian pelanggan dipakai dalam penilaian bagus dan tidaknya layanan yang disajikan Kantor Kecamatan Panti terhadap masyarakat apabila dibandingkan bersama Kantor Kecamatan ditempat lain. Sedangkan indikator lain yang berupa saran serta keluhan, *Ghost shopping metode*, survey kepuasan pelanggan, dan *Lost customer analysis* tidak terpakai sebab kesukaran pelaksanaannya

Berlandaskan berbagai pendapat para ahli tersebut, bida diperoleh kesimpulan jika tingkat kepuasan masyarakat bisa di takar memakai menurut sedarmayanti (2013:269) kepuasan masyarakat dapat dukur seberapa puas masyarakat pengguna pelayanan yang dapat terpenuhi bberikut ini adalah beberapa dimensi yang untuk mengukur bentuk kepuasan pelanggan yakni: prosedur pelayanan, syarat, pegawai, kewajaran pelayanan, kenyamanan, keamanan pelayanan, keadilan, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan dan kesopanan. Berbagai indikator lain tidak diterapkan dalam penelitian sebab sudah dalam cangkungan indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini.

2.3 Hubungan Antar Variabel

1. Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Malayu S.P. Hasibuan (2007:193): “Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku”. sadar berupa sikap atas munculnya dari seorang individu berdasarkan kesenangan mematuhi segala bentuk peraturan serta sadar terhadap tugas yang berhubungan dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan tidak berlandaskan pemaksaan.

Dalam suatu instansi disiplin kerja dari pegawai bisa memberikan pengaruh terhadap kerja pegawai. Disiplin yang diterapkan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya bisa memberikan hasil yang sesuai harapan terhadap keinginan layanan masyarakat. penerapan disiplin sebab adanya norma yang ditentukan oleh instansi, pembuatan peraturan berdasarkan besaran harapan untuk bagi para pegawai untuk bisa dijalankan untuk membentuk disiplin kerja. Disiplin pegawai bisa memberikan bentuk pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila petugas melayani dengan kedisiplinan.

Disiplin kerja pegawai bisa memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Apabila pegawai berdisiplin maka memudahkan dan mempercepat layanan pelanggan. Namun kebalikannya, apabila tindak kedisiplinan karyawan bisa mempersulit pelanggan yang butuh terhadap layanan tersebut. Dalam usaha meningkatkan tingkat kedisiplinan kerja diharuskan melaksanakan bentuk disiplin tersebut supaya mendapatkan hasil yang memuaskan pelanggan, karena kepuasan masyarakat sebagai pelanggan bisa dipengaruhi oleh bentuk disiplin kerja.

2. Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Ibrahim mengutip pendapat Hardiyansyah (2011: 40) menyampaikan jika, “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”. Makna dari layanan publik yang telah dipaparkan tersebut mengindikasikan jika bentuk

kualitas layanan tidak semata berhubungan dengan manusia, tetapi juga berhubungan dengan proses, jasa serta suasana sekitarnya. Kualitas pelayanan dapat dinilai saat adanya bentuk layanan publik.

Keterkaitan antara kualitas dan kepuasan layanan publik terhadap perasaan manusia merupakan hal penting bagi sebuah instansi, sebab ketercapaian kepuasan pelanggan bermakna sebuah instansi telah menyajikan tingkat kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat sebagai pelanggan. Tinggi rendahnya kualitas layanan tidak bisa ditakar memakai cara pandang sebuah instansi namun berdasarkan cara pandang masyarakat sebagai pelanggan atas instansi tersebut. Sebab perihal tersebut untuk membuat rumusah taktik serta strategi layanan, sebuah instansi dianjurkan membuat program yang berorientasi terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan dengan memfokuskan diri terhadap berbagai komponen kualitas layanan instansi publik tersebut.

Munculnya persepsi pelanggan perihal mutu dari instansi berkaitan erat dengan tingkat kualitas layanan yang disajikan. Apabila bentuk layanan yang diberikan sangat baik akan berdampak terhadap tingkat rasa kesenangan dan kepuasan yang dialami masyarakat sebagai pelanggan yang akhirnya instansi tersebut mendapatkan nilai mutu yang bagus, namun apabila kebalikannya yang disajikan akan memperburuk citra dan tidak bisa memberikan kepuasan dan instansi tersebut bernilai mutu rendah, maka bentuk usaha dalam meningkatkan tingkat kualitas layanan publik diharuskan agar tarsus melaksanakan secara berkelanjutan supaya bisa tingkat kepuasan pelanggan bisa maksimal sebab kualitas layanannya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

3. Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Wilkie mengutip Fandy Tjiptono (2014: 354) menguraikan “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman

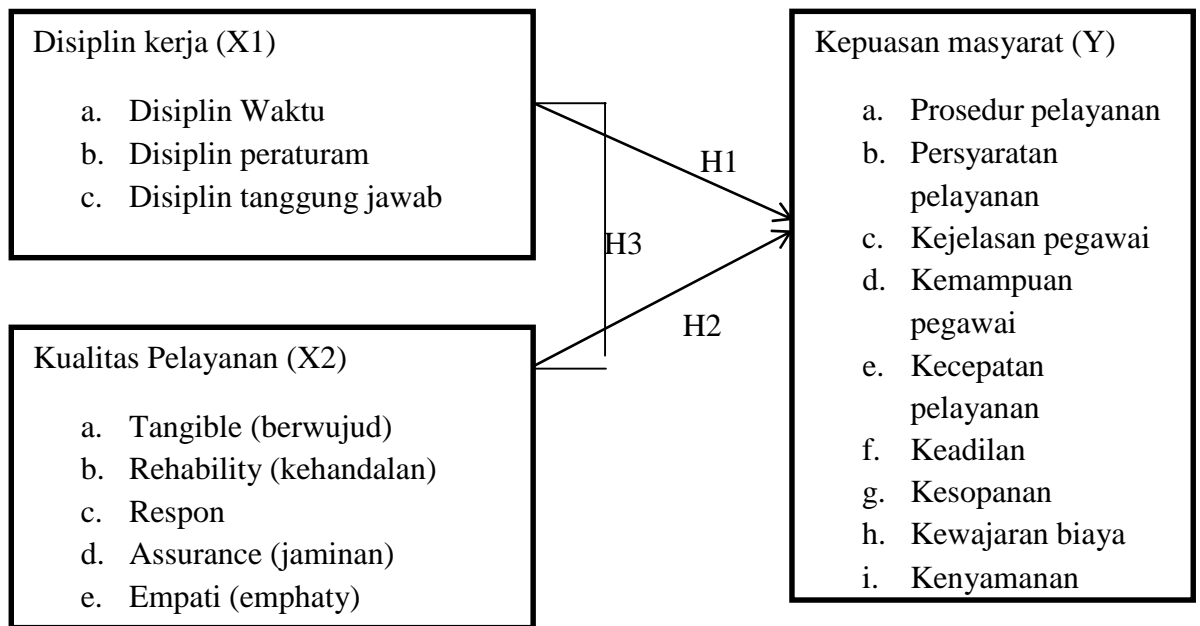
konsumsi suatu produk atau jasa”. Reaksi yang berlebihan dapat berbentuk kelebihan rasa dan tengah dialami saat suatu harapan dan keinginan terwujud. Pelanggan atau masyarakat akan secara berkelanjutan mendatangi tempat penyedia jasa dan menggunakan jasa tersebut sebab tidak mengalami kekecewaan saat pertama kali mendatangi instansi tersebut.

Kepuasan atau tidaknya pelanggan menjadi bagian dari pengalaman masyarakat tersebut kepada layanan serta kedisiplinan kerja karyawan yang didapatkan. Berlandaskan pengalaman tersebut pelanggan cenderung membentuk berbagai ekspektasi dengan nilai tertentu. Anggapan tersebut menimbulkan efek bagi pelanggan dalam melaksanakan banding kepada instansi tersebut dengan yang lainnya, secara langsung penilaian akan memberikan pengaruh sudut pandang serta nilai masyarakat sebagai pelanggan atas instansi tersebut.

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual di bawah ini di gunakan oleh peneliti guna menjelaskan serta menjawab permasalahan tingkat kepuasan atau tidaknya masyarakat sebagai pelanggan perihal layanan serta disiplin dari karyawan yang akan mempengaruhi pola berfikir pelanggan dikemudian hari. Demi bisa menyajikan layanan terbaik dan maksimal bagi mapelanggan, sebuah instansi diharuskan melaksanakan bentuk evaluasi secara terus menerus perihal kualitas layanan yang telah diterapkan dan disajikan kepada masyarakat sebagai pelanggan, serta bentuk kedisiplinan dalam menjalankan tanggung jawabnya agar instansi dipercaya oleh para pelanggannya dan memperoleh kepercayaan serta kepuasan. Standart layanan yang disajikan oleh pegawai terhadap masyarakat sebagai pelanggan harus secara berkelanjutan diterapkan dalam instansi tersebut dan terus dievaluasi untuk melakukan perbaikan yang mengakibatkan masyarakat sebagai pelanggan merasa dihargai dan terjalin keterkaitan yang bagus antara instansi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Perihal tersebut dilakukan demi membangun citra baik untuk instansi tersebut yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Berlandaskan kerangka berfikir diatas, bisa digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Keterangan:

X1 :Disiplin Kerja

X2 :Kualitas Pelayanan

Y :Kepuasan Masyarakat

2.5 Hipotesis Penelitian

Berlandaskan masalah tersebut, diperoleh rumusan hipotesa sebagai berikut:

H1 : Disiplin kerja mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Panti

H2 : Kualitas pelayana mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Panti

H3 : Disiplin kerja dan kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Panti

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata “Metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “Logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporan.

Dalam penelitian ini, rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell, 2012 : 5).

Penelitian ini berupa *Ex-Post Facto* sebab meneliti perihal peristiwa yang terjadi dimasa lalu dan selanjutnya menuntut dikemudian hari demi memperoleh pengetahuan terhadap berbagai faktor yang menjadi penyebab terjadinya fenomena tersebut. Berlandaskan dasar logika yang sesuai seperti pada bentuk pengamatan dengan uji coba yakni apabila (X) mengakibatkan (Y). namun pada pengamatan ini belum terjadi bentuk pengolahan secara nyata kepada variabel bebas. Penggolongan pengamatan berada pada tahap pengamatan kausal yang asosiatif dengan berbentuk mencari pengamatan keterkaitan serta kepengaruhannya yang kesinambungan, yakni mempengaruhi variabel independen (X) kepada variabel terkait (Y)

Kuantitatif menjadi bentuk pendekatan yang diterapkan dalam menganalisa data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai bahan ukur variabel bebas terhadap variabel terkait dengan memakai berbagai angka yang selanjutnya diolah dengan *Statistic Analisis*. Dalam penelitian ini juga berbentuk dalam penelitian korelasional sebab bertujuan menjalankan pengujian dari pengaruh antar variabel yang bebas mencakup kualitas layanan serta disiplin kerja kepada variabel terkait yang berupa tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian

Lokasi penelitian yang di ambil bertempat di Kantor Kecamatan Panti, Kabupaten Jember dengan alasan ingin mengetahui Disiplin Kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Panti dilakukan pada bulan agustus-desember 2021, tetapi penelitian yang di lakukan ini dapat lebih cepat ataupun lebih lambat dapat di lihat dari situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dan menyesuaikan dengan perkembangan keadaan lapangan sekitar.

3.3 Sumber dan Jenis Data

3.3.1 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Berupa data yang didapatkan melalui mengumpulkan data secara langsung di lapangan (tanpa media perantara), berbentuk opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kuisisioner ,kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) berbentuk dokumen dan digunakan sebagai pendukung data primer.

Dalam pelnelitian ini sumber data yang di gunakan adalah sumber data primer.

3.3.2 Jenis Data

Berdasarkan skala pengukuran data pada saat penelitian dapat di bedakan menjadi beberapa jenis data yaitu:

1. Data Nominal

Data nominal adalah data yang hanya dapat digolong-golongkan secara terpisah, secara diskrit atau kategori.

2. Data Kontinum

Data kontinu, adalah data yang bervariasi menurut tingkatan dan ini diperoleh dari hasil pengukuran. Data ini dibagi menjadi data ordinal, data interval dan data ratio.

a. Data Ordinal

Data ordinal adalah data yang berbentuk rangking atau peringkat.

b. Data Interval

Data interval, adalah data yang jaraknya sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0) absolut / mutlak).

c. Data Ratio

Data ratio adalah data yang jaraknya sama, dan mempunyai nilai nol mutlak.

Data yang dipakai penulis merupakan data skala ordinal yang didapatkan dari data primer dan merupakan hasil menjawab dari responden yang sudah menjawab kuisioner yang diberikan peneliti sebelumnya.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:80) populasi merupakan kawasan generalisasi yang tersusun dari berbagai obyek atau subyek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti dalam memperoleh pengetahuan serta mengambil kesimpulan dari data tersebut.

Bailey dalam Muri (2014:147) menyatakan populasi atau *universe* merupakan total keseluruhan jumlah unit yang di analisis. Populasi dalam penelitian ini yaitu Masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Panti.

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel ialah berbagai ataupun perwakilan dari sebuah populasi penelitian, sedangkan sampel pengamatan ini memakai teknik sampel quota. berupa cara untuk menghasilkan sampel melalui berbagai populasi dengan berbagai ciri serta karakter tertentu hingga sebanyak kuota yang diharapkan. Dimana setiap responden memiliki kesempatan yang sama. Dalam hal ini peneliti menggunakan sampling kuota untuk menentukan sampel. Maka sampel yang dipakai oleh

peneliti sebanyak 100 responden yaitu pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Panti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan bahan serta perincian lain terdapat pada sampel dan berkaitan secara signifikan atau tidak maka diterapkan teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini yakni:

3.5.1 Angket

Berlandaskan kecocokan antar tingkat dan skala takar serta cara mengumpulkan data tersebut, instrument yang dipakai ialah kuisisioner yang berkaitan antara responden dengan tanggapan sebagai menjawab. Sedangkan jenis kuisisioner yang diajukan mempunyai sifat langsung serta bersifat tertutup dengan tujuan memberi kebebasan bagi responden dalam memberi respon sebagai menjawab dari kuisisioner tersebut. Dalam setiap item kuisisioner tersedia menjawab alternative sebanyak 5 menjawab dan bertingkat bobot skornya, sehingga setiap variable bisa terukur dengan skala interval. Kuisisioner yang disajikan terhadap responden yang berkaitan dengan sampel dan terdapat dalam penggalan data, untuk variable bebas yakni X ataupun variable terikat yakni Y.

Skala likert dipergunakan dalam memberikan menjawab pasti berbentuk skor. Sugiyono (2008:39) mengemukakan jika : penggunaan skal tersebut supaya bisa mengukur sikap, persepsi dan pendapat seorang individu ataupun kelompok perihal fenomena social. Berlandaskan perihal tersebut menjadi indikator sebagai menjawab layaknya item instrument yang digunakan dalam skal tersebut :

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) skor | : 1 |
| 2. Tidak Setuju (TS) skor | : 2 |
| 3. Netral (N) skor | : 3 |
| 4. Setuju (S) skor | : 4 |
| 5. Sangat Setuju (SS) skor | : 5 |

3.5.2 Observasi

Sugiyono (2014:145) Observasi berupa sebuah proses yang lengkap dan terdiri berbagai proses psikologi serta biologis. Riyanto (2010:96) menambahkan

jika hal tersebut berupa sebuah metode untuk mengumpulkan data memakai pengamatan dengan langsung atau pengamatan secara tidak langsung.

Berlandaskan perincian tersebut maka diperoleh kesimpulan jika sebuah observasi merupakan bentuk penelitian yang menerapkan pengamatan serta pencatatan melalui berbagai proses psikologi dan biologis dengan langsung atau melalui perantara.

3.5.3 Dokumentasi

Arikunto (2006:158) dokumentasi merupakan sebuah metode untuk menyelidiki berbagai benda cetak layaknya buku, dokumen, majalah, artikel, peraturan, catatan harian, notulensi rapat dan seterusnya. Sedangkan menurut Riyanto (2012:103) Dokumentasi bermakna pengumpulan data dengan cara mencatat berbagai data yang sudah tersedia. Berlandaskan penguraian para ahli tersebut maka bisa diambil kesimpulan jika penerapan metode dokumentasi menjadi cara untuk pengumpulan data yang diterapkan melalui penyelidikan berbagai benda tertulis serta mencatat hasil temuannya.

3.6 Definisi operasional variabel

Menurut Sutama (2016:52), Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis.

3.6.1 variabel Independent atau Variabel Bebas (X)

Terdapat dua Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu :

a. Variabel Disiplin (X₁)

Stephen P. Robbins (2005:182) memakai kriteria untuk disiplin kinerja dan membagi atas beberapa golongan yakni:

a. Waktu

bermakna perilaku ataupun bersikap dengan mengindikasikan perihal kemandirian kepada jam kerja yang telah ditentukan yang mencakup : ketaatan jam kerja, kehadiran, pengerjaan tugas sesuai waktu yang telah ditentukan dengan bagus

b. Aturan

Norma yang tercetak ataupun terucap dirancang untuk mencapai tujuan instansi seefektif mungkin. Perihal tersebut memerlukan perilaku kesetiaan dari pegawai kepada instansi dan berkomitmen terhadapnya. Kesetiaan bermakna mentaati dan menjalankan segala perintah pimpinan serta norma yang telah ditentukan dari instansi tersebut sebelumnya.

c. Tanggung Jawab

Perwujudan atas pertanggung menjawab yakni memakai, merawat segala sarana dan prasarana dengan maksimal agar bisa menopang aktivitas instansi agar berjalan dengan lancar. Dan timbulnya kesanggupan untuk mengerjakan pekerjaan yang telah dibebankan dan menjadi tanggung jawabnya.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Dipaparkan Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yakni pengukuran wujud, handal, tanggap, jaminan, serta empati. Dengan indikator berikut

1) Ukuran Wujud

1. Menampilkan karyawan dalam layanan pengguna
2. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

2) Ukuran Handal

1. Petugas yang cermat dalam memberikan layanan terhadap pelanggan
2. Ahli memakai peralatan bantuan saat proses layanan

3) Ukuran Ketanggapan

1. Tanggap dalam segala kondisi pelanggan yang hendak memperoleh layanan

4) Ukuran Jaminan

1. Petugas memberikan jaminan layanan yang legal
2. Menyediakan penjaminan serta kepastian biaya layanan

5) Ukuran simpati

1. Menerapkan keramahan sikap

3.6.2 Variabel Dependent atau Variabel Terikat (Y)

Menurut Sedarmayanti (2013 : 269) Kepuasan masyarakat dapat diukur dari seberapa puas masyarakat pengguna pelayanan dapat terpenuhi. Berikut merupakan beberapa dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yakni:

1. Prosedur pelayanan berbentuk tingkatan dalam proses memberikan layanan yang memiliki kemudahan untuk masyarakat dapat dilihat melalui alur perizinan.
2. Persyaratan pelayanan merupakan syarat yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan petugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.
3. Kejelasan pegawai pelayanan merupakan keberadaan pegawai dalam memberikan pelayanan jelas.
4. Kemampuan pegawai pelayanan merupakan keterampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan.
5. Kecepatan pelayanan merupakan kesesuaian waktu dalam penyelesaian pelayanan tepat waktu.
6. Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan tidak membedakan status dan golongan yang dilayani.
7. Kesopanan dan keramahan pegawai merupakan perilaku yang pada saat melakukan pelayanan ramah dan sopan terhadap masyarakat.
8. Kewajaran biaya pelayanan merupakan terjangkaunya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
9. Kenyamanan lingkungan merupakan dimana kondisi keadaan sekitar seperti sarana dan prasarana terjamin.
10. Keamanan pelayanan merupakan di mana lingkungan keadaan tempat pelayanan aman supaya masyarakat terhindar dari resiko.

Tabel : 3.3

Definisi operasional

Variabel	Indikator	Pertanyaan
	a. Waktu	• kehadiran

Disiplin Kerja (XI)		<ul style="list-style-type: none"> • kepatuhan pegawai • tugas pegawai tepat waktu
	b. Disiplin peraturan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketaatan pegawai • Kepatuhan pegawai
	c. Disiplin tanggung jawab	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggung jawab pegawai
Kualitas Pelayanan (X2)	a. Tangible (Berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> • Penampilan petugas • Kenyamanan tempat • Kemudahan akses pengguna
	b. Reability (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecermatan pegawai • Keahlian pegawai
	c. Dimensi Respon	<ul style="list-style-type: none"> • Respon pegawai
	d. Dimensi Assurance (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan legalitas • Jaminan kepastian
	e. Dimensi Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan pegawai
Kepuasan Masyarakat (Y)	a. Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tahapan pelayanan • Kemudahan pelayanan
	b. Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Jenis pelayanan
	c. Kejelasan pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • pelayanan peugas
	d. Kemampuan Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan
	e. kecepatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • kecepatan pegawai
	f. keadilan	<ul style="list-style-type: none"> • Keadilan pegawai
	g. Kesopanan	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap pegawai

	h. Kewajarn biaya	• Keterjangkauan biaya
	i. Kenyamanan	• Sarana dan prasarana
	j. Keamanan pelayanan	• Keadaan sekitar instansi

3.7 Teknik analisis data

Angket yang telah disusun akan diujikan terlebih dulu dalam penelitian, pengujian instrument demi mendapatkan pengetahuan hasil bagus atau tidak dari berbagai instrument tersebut. Bagus atau tidaknya sebuah instrument dalam penelitian ditampilkan dari tingkat kevalidan serta kehandalan. Pengujian instrument yang dimaksud adalah demi mengetahui tingkat kevalidan dan ketangguhan dari instrument tersebut. Sehingga memperoleh hasil kelayakan atau tidaknya untuk menerapkannya dalam mengumpulkan data terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Panti. Pengujian instrument tersebut dilaksanakan terhadap 100 responden selain responden yang menjadi sampel penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Pengujian tingkat kevalidan dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keabsahan sebuah instrument. Detailnya untuk menunjukkan tingkat kelayakan serta ketepatan setiap butir instrument pernyataan dalam memperoleh data yang diharapkan. Instrument dinyatakan layak jika bisa mengukur tingkatan keinginan yang diukur serta menunjukkan data dari variable yang diamati dengan tepat. Perumusan yang diterapkan dalam pengujian kelayakan ini yakni memakai cara korelasi *Product Moment* menggunakan besaran angka kasar dari seseorang. Teknik tersebut dipakai sebab data yang diterapkan yakni merupakan data interval. Pengujian keabsahan tersebut menghubungkan nilai yang diperoleh dari X berupa nilai Y

3.7.2 Uji Reabilitas

Pengujian ketahanan ini dipakai agar memperoleh pengetahuan atas kebelangsungan pengukuran, apabila peralatan pengukuran dipakai bisa terepakai serta terus berkelanjutan dalam kesesuaian sama apabila pindikator dengan peralatan sebelumnya ialah sesuai apabila tingkat ukurannya diatas diterapkan

terhadap orang yang sama namun berbeda waktu ataupun terhadap golongan yang tidak sama meski dalam waktu yang sama. Apabila sebuah instrument dipakai berulang kali dalam mengukur sebuah benda yang sesuai, bisa memperoleh hasil dan sesuai pula, maka nilai dari pernyataan ialah 1 hingga dengan 4 dan pengujian ketahanan yang diterapkan menggunakan rumus Alpha

3.8 Uji asumsi klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk memperoleh pengetahuan apakah berbagai variable dalam penelitian memiliki distribusi yang menyebar secara normal atau tidak. Pengujian ini menerapkan pengujian *Kolmogorov Smirnov* yang didapat melalui bantuan program software SPSS Statistic 22for Mac. Penerapan tersebut agar mendapatkan hasil apakah variabel tersalurkan dengan normal ataupun sebaliknya bisa ditunjukkan dalam indikator tersebut. Sig (2-tailed). Apabila hasil belum sampai terhadap ketentuan taraf yang signifikan 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi secara normal, namun kebalikannya yang terjadi apabila nilai di Asymp, sig lebih atau sama-sama 0,05 maka hasil data ditetapkan bisa terdistribusi secara normal.

3.8.2 Uji multikolinieritas

Analisa regresi berganda dalam penelitian ini dipakai untuk menindak lanjuti pengujian yang terjadi atau tidak adanya multikolinieritas antara variable dependen. Analisa ini mengindikasikan agar mendeteksi tingkat besaran interkorelasi diantara variable independen. Hal tersebut berupa situasi saat adanya hubungan diantara variable satu dengan yang lainnya, apabila diantara keduanya mempunyai hubungan yang tertentu (tingginya korelasi koefisiensi), maka dalam bentuk regresi diatas timbulnya multikolinieritas, untuk mengantisipasi hal tersebut yakni jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Jika kebalikan hal tersebut yang terjadi maka analisa data tidak dapat diteruskan. Menghitung pengujian multikolinier ini dijalankan dengan memakai program SPSS Statistic 22 for Mac.

3.8.3 Uji Heteroskedustisitas

Menurut Ghozali (2013: 139), pengujian ini dilangsungkan dengan maksud mendapatkan hasil apabila dalam bentuk regresi terindikasi adanya ketidak sesuaian antara faktor endapan satu pengamat ke penelitaian lainnya. Apabila benetuk dari faktor satu pengamatan terhadap penelitaian yang lain tetap dalam keadaan yang sama, dinyatakan terjadinya kesamaan gen namun apabila hasil yang diperoleh berbeda maka dinyatakan sebagai heterkedastisitas. Bentuk regresi dikatakan sesuai apabila tidak terjadi penghimpunan hasil yang menjadi wakil atas pengukuran tersebut. Menurut Ghozali (2013: 142) bentuk dalam mengidentifikasi timbulnya pengujian tersebut ialah memakai pengujian glejser. Dengan mengusulkan regresi hasil absolut kepada endapan bebas. Sedangkan probabilitas hasilnya dinyatakan signifikan jika mencapai tingkatan 5%

3.9 Analisis Regresi Ganda

Analisa dipakai dalam pengujian hipotesa faktor ketiga, yakni mendapatkan pengetahuan hubungan variable independen X^1 dan X^2 mempengaruhi bersamaan terhadap variable dependen Y. bentuk pengujian ini diterapkan menggunakan cara regresi ganda agar mendapatkan pengetahuan hubungan korelasi ganda melalui variable tersebut. Cara analisa regresi berganda ini dipakai melalui penggunaan program software SPSS Statistic 22 for Mac

3.10 Uji Hipotesis

Hipotesa merupakan dugaan atau asumsi perihal sesuatu yang digunakan agar menjelaskan sesuatu yang seringkali menjadi tuntutan dalam menjalankan pengujian. Pengujian signifikan mempengaruhi variable bebas terhadap variable terikat secara simultan memakai pengujian koefisiensi serta menggunakan pengujian t secara parsial

3.10.1 Uji f

Duwi Priyatno (2012:137) bermakna bahwa pengujian koefisiensi atau uji f regresi secara bersamaan dipakai agar mendapatkan pengetahuan apakah variable bebas mempengaruhi variable terikat secara bersamaan dan signifikan.

Dalam pengujian hipotesa dipakai statistic F menggunakan kriteria adanya ketentuan yakni :

- a. $F_{sig} < \alpha$, H_0 ditolak, mengindikasikan jika variable bebas mempunyai pengaruh terhadap variable terikat secara simultan
- b. $F_{sig} > \alpha$, H_0 diterima, mengindikasikan jika variable bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variable terikat secara simultan

3.10.2 Uji t

Duwi Priyatno (2012:139) penerapan pengujian t atau pengujian koefisiensi regresi dengan parsial dipakai agar memperoleh pengetahuan jika secara variable independen atau bebas mempunyai pengaruh secara parsial atau malah sebaliknya terhadap variable terikat atau dependen

- H_0 diterima apabila nilai perhitungan pengujian statistic t di kawasan terima H_0 , dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ lebih kecil - t_{hitung} dan t_{hitung} lebih kecil t_{tabel} .

- H_0 ditolak apabila hasil hitungan pengujian statistic t bertempat dikawasan tolak H_0 , dimana $t_{hitung} >$ dari hasil t_{tabel} serta - t_{hitung} lebih kecil - t_{tabel} .

3.11 Uji Koefisien Diterminan (R^2)

Koefisien determinasi dipakai agar memperoleh pengetahuan tingkat pengaruh berbagai faktor lain kepada tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan yang mendapatkan layanan serta dapat mengetahui melalui pencarian koefisien determinasi. Uji R^2 atau uji determinasi menjelaskan tentang seberapa besar nilai yang dihasilkan dari semua variabel bebas ketika menjelaskan varian dari variabel terikatnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Kantor kecamatan Panti Kabupaten Jember .

Kantor Kecamatan Panti merupakan kecamatan berada di Kabupaten Jember, yang luas wilayahnya di bagi menjadi tujuh desa yakni : Desa Panti Terdiri dari 7 dusun, Desa Glagahwero terdiri dari 2 dusun, Desa Suci terdiri dari 3 dusun, Desa Serut terdiri dari 6 Dusun , Desa Kemiri terdiri dari 6 dusun , Desa Pakis terdiri dari 2 Dusun dan Desa Kemuningsari Lor terdiri dari 3 Dusun. Secara umum kecamatan panti mayoritas masyarakatnya yaitu penduduk asli dan sebagian adalah penduduk pendatang yang dapat di lihat dari penyebaran suku bangsa kecamatan panti adalah suku jawa dan madura dan sebagian suku kecil lainnya.

Berdasarkan hasil pendataan penduduk yang di lakukan pada tahun 2019 jumlah penduduk Kecamatan Panti sejumlah 62.148 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 30.398 jiwa dan jumlah perempuan sebanyak 31.751 jiwa.

4.2 Visi dan Misi

4.2.1 Visi Kantor Kecamatan Panti

Visi merupakan gambar yang menantang kondisi masamendatang yang diharapkan melalui keadaan potensi serta keadaan Kecamatan. Visi Kantor kecamatan Panti tiba saat membenah jember “(*wes wayahe mbenahi jember*)” berprinsipkan sinergitas, hubungan serta akselerasi untuk pembangunan jember

4.2.2 Misi Kantor Kecamatan Panti

Selain sudah menyusun visi dan di tetapkannya misi dan telah membuat sebuah pernyataan dan harus di laksanakan oleh setiap kecamatan agar tercapainya visi kecamatan tersebut. pernyataan visi kemudian di jabarkan menjadi misi supaya dapat di operasionalkan/dijabarkan menjadi 7. Adapun misi Kantor Kecamatan Panti ialah:

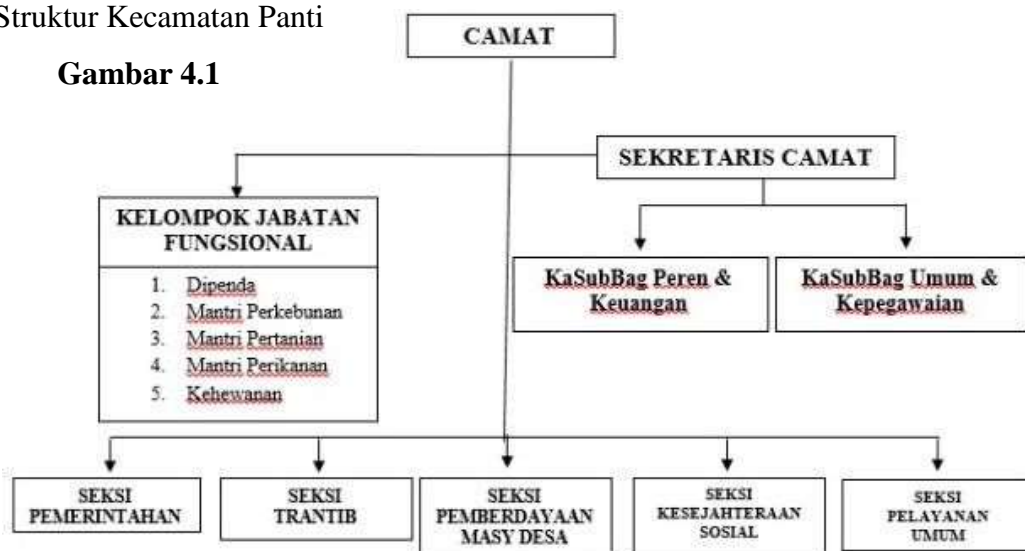
1. Peningkatan perekonomian menggunakan semangat yang terhubung serta kolaborasi atas keseluruhan lapisan masyarakat dengan kelebihan daerah yang dimiliki
2. Pembangunan pengelolaan pemerintah dengan kondusif serta legislative, eksekutif, lapisan masyarakat yang tersebar di daerah
3. Meningkatkan pertumbuhan perekonomian dengan sinergi serta berkolaborasi atas berbagai lapisan masyarakat dengan banyaknya potensi
4. Meningkatkan investasi pembangunan serta peningkatan perkembangan sektor unggulan yang berdasarkan sumber kekayaan alam, manusia serta kelestarian lingkungan
5. Meningkatkan layanan atas dasar yang menyerupai kesehatan serta pendidikan terhubung
6. Meningkatkan kualitas serta penyediaan layanan masyarakat secara rata di seluruh kawasan jember
7. Mengembangkan potensi wisata melalui pengangkatan potensi pengetahuan local serta melestarikan budaya

4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Panti

Struktur organisasi Kecamatan Panti/ SPOK Kecamatan. “Perbub no 29 tahun 2021 tentang kedudukan susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan Panti Kabupaten Jember”.

Struktur Kecamatan Panti

Gambar 4.1



4.4 Tugas dan Fungsi

a. Pimpinan Kecamatan (Camat)

Memiliki peranan dalam mengadakan kewenangan pemerintah yang dibebankan oleh wali kota dalam menangani bagian yang berkaitan dengan otonomi daerah serta mengadakan tugas pemerintahan secara umum.

b. Sekretaris Kecamatan

Memiliki tanggung jawab melaksanakan sebagian kecil dari pimpinan yang mencakup tugas kesekretariatan dalam pengelolaan administrasi umum, penyusunan program, keuangan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai sekretaris dalam mengadakan sebuah fungsi, yakni membuat rencana, kegiatan sekretaris serta program dalam mengkoordinir pembuatan layanan administrative kesekretariatan kecamatan yang mencakup menyiapkan berbagai bahan pembinaan, pengendalian, pengawasan dan menjalankan monitoring sebagai bahan evaluasi serta pelaporan. Mengerjakan tugas yang lain dan telah ditetapkan oleh pimpinan sesuai fungsi dan tugasnya.

c. Umum .

Secara langsung dipimpin oleh pimpinan dalam bidang umum dalam kondisi serta bertanggung jawab secara langsung terhadap sekretariatan. Sub bagian tersebut memiliki tugas pokok untuk menjalankan sebagian tugas dari sekretaris yang mencakup keadministrasian secara umum. Membuat berbagai bahan penunjang terkait teknis dalam pengelolaan yang mencakup; tata naskah dinas, arsip, peralatan pengadaan serta kegiatan kepegawaian. Menyiapkan bahan pembinaan serta pengembangan sebuah lembaga, pelaksanaan serta kepegawaian. Menyiapkan berbagai bahan binaan, mengawasi serta mengendalikan. Menyiapkan berbagai bahan evaluasi pengawasan serta pelaporan. Menjalankan tugas lain yang dibebankan sekretaris dan sesuai beban kerjanya

d. Keuangan.

Sektor keuangan berada dibawah pimpinan kepala bagian secara langsung serta mempunyai tanggung jawab terhadap sekretaris. Sector keuangan ini memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris. Dan melaksanakan tugas pokok, sub bagian keuangan menyelenggarakan fungsi yaitu penyusunan rencana program, dan kegiatan sub bagian keuangan, penyusunan bahan petunjuk teknis pengelolaan administrasi keuangan. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan meliputi kegiatan penyusunan rencana, penyusunan bahan pemrosesan pengusulan dan verifikasi. Penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi pengelolaan administrasi keuangan. Penyusunan laporan keuangan Camat. Penyiapan bahan pembina pengawasan dan pengendalian. Penyiapan bahan monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Pemerintah

Seksi pemerintahan dipimpin oleh kepala seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Seksi tata pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat yaitu: penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi tata pemerintahan. Penyusunan petunjuk teknis lingkup tata pemerintahan. penyiapan bahan pembinaan dan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan. Penyiapan bahan koordinasi pembinaan kegiatan sosial polotok, ideologi Negara dan kesatuan bangsa. Penyiapan bahan pembinaan di bidang keagrarian. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi kependudukan, pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi kecamatan dan kelurahan. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi lainnya tatapemerintahan. pemantauan pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan bangunan.

f. Berdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat dibawah pimpinan kepala bagian, dalam naungan tanggung jawab langsung terhadap pemimpin kecamatan saat menjalankan tugasnya yakni; menyusun bahan serta panduan

pemberdayaan masyarakat, mempersiapkan bahan untuk pembinaan dalam kegiatan tersebut layaknya kelembagaan yang memberdayakan manusia (LPM), serta instansi perekonomian, koperasi menengah dan mikro

g. Bagian Layanan Umum.

Bertugas menjalankan sebagian tugas pemimpin untuk merumuskan berbagai bentuk teknis kebijakan, kordinasi, membina, mengawasi, mengendalikan, mengelola, memfasilitasi, mengevaluasi serta membuat laporan perihal kegiatan dalam bidang layanan umum yang mencakup layanan terselenggaranya pemerintah, inventaris asset desa serta sarana dan prasarana desa yang mencakup perihal layanan masyarakat

h. Bagian Ketertiban dan Ketentraman Umum.

Dibawah kepemimpinan kepala seksi yakni berada dibawah pengawasan pemimpin kecamatan secara langsung saat menjalankan tugasnya yakni; menyusun pedoman teknis cangkupan ketertiban serta ketentraman secara umum, menertibkan dan mengamankan norma dan peraturan daerah serta peraturan undang-undang yang lain di kecamatan. Menyusun bahan dalam menjalankan pembinaan polisi pamong praja pertahanan sipil serta melindungi masyarakat. Memberikan bantuan dalam menjalankan tugas pengawasan dalam penyaluran bantuan serta pengkondusifan saat terjadi bencana alam dan yang lainnya. Melaksanakan proses layanan masyarakat yang masih dalam linkup ketentraman serta ketertiban secara umum sebagai tugas pokok dan fungsinya.

4.5 Karakteristik Responden

Menganalisa karakter responden yang berupa masyarakat disekitar Kantor Kecamatan Panti Kabupaten Jember yang berjumlah 100 orang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini dan mewakili keseluruhan warga kecamatan panti, dan ditemui penulis selama masa penelitian. Sebagian bentuk dari tujuan deskripsi karakter tersebut adalah menyajikan gambar yang berupa sampel dalam penelitian yang terurai berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan

4.5.1 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Data disajikan berurutan dari jenis kelamin dalam table dibawah

Tabel 4.4 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	40	40%
2	Perempuan	60	60%
Total		100	100%

Sumber data : Hasil Penelitian

Berlandaskan dari jenis kelamin, domuniasi respon terdapat pada masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang jika dipersentase sebanyak 40% sedangkan sisanya merupakan responden perempuan berjumlah 60 orang terpersentase 60%. Dapat diambil kesimpulan jika sampel terpakai di pengamatan ini ialah banyaknya pernyataan dari perempuan jika dibandingkan yang berkelamin laki-laki

4.5.2 Penyajian Data Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, yakni penggolongan responden atas dasar umur yang dipilih oleh masyarakat dalam lingkungan Kantor Kecamatan Panti Kabupaten Jember,

Tabel 4.5 Penyajian Data Berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	Persentase
1	< 20 Tahun	15	15%
2	21-30 Tahun	40	40%
3	31-40 Tahun	27	27%
4	> 40 Tahun	18	18%
Total		100	100%

Sumber data : Hasil Penelitian

Berlandaskan hasil tersebut, responden dalam rentan usia 21-30 tahun lebih mendominasi, yakni ada sekitar 40 orang terpersentase 40%, rentan usia 31-40 tahun sebanyak 27 orang terpersentase 27% sedangkan rentan usia > 40 tahun sebanyak 18 orang dan terpersentase 18% selanjutnya rentan usia < 20 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 15%

4.5.3 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Data disajikan atas dasar jenis pekerjaan

Tabel 4.6 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Responden	Persentase
1	Pegawai Swasta	33	33%
2	Wiraswasta	27	27%
3	PNS	20	20%
4	IRT	16	16%
5	Pelajar /Mahasiswa	4	4%
Total		100	100%

Sumber data:Hasil Penelitian

Berlandaskan data tersebut, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 33 orang dengan persentase 33%, berwiraswasta sebanyak 27 orang dengan persentase 27% sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 20 orang dengan persentase 20%, ibu rumah tangga sebanyak 16 orang dengan persentase 16% dan selanjutnya yang bekerja sebagai mahasiswa atau pelajar berjumlah 4 orang persentase 4%. Berdasarkan data tersebut tersimpulkan jika bagian besar dari masyarakat sebagai responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai karyawan swasta lebih mendominasi

4.6 Statistik Deskriptif

Kegunaan dari statistik deskriptif ialah untuk menampilkan data penunjang dari sebuah kajian yang disimpan kedalam wujud bagan disetiap variabel yang dipakai, yaitu berbentuk tabel dari frekuensi menjawab responden dalam kuitioner yang telah dibagikan sebelumnya. Selanjutnya tabel di bawah ini merupakan penjelasan statistik deskriptif peneliti:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Variabel Disiplin Kerja(X₁)

Item	Frekuensi Menjawab Responden										Total
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
X1.1	20	20%	46	46%	24	24%	8	8%	2	2%	100
X1.2	22	22%	44	44%	24	24%	8	8%	2	2%	100
X1.3	23	23%	34	34%	32	32%	9	9%	2	2%	100
X1.4	12	12%	43	43%	39	39%	4	4%	2	2%	100
X1.5	12	12%	50	50%	30	30%	2	2%	6	6%	100
X1.6	26	26%	45	45%	25	25%	2	2%	2	2%	100

Sumber Data: Distribusi Menjawab Responden (2021), diolah

Pada tabel 4.4 diatas mampu dijelaskan jika variabel disiplin kerja (X₁) diukur penulis memakai 3 (tiga) indikator berdasarkan penjelasan yang disesuaikan dengan ciri-cirinya menurut stephen p.robins (2015:182). Dari 3 indikator ini kemudian dijabarkan kedalam 6 (enam) pertanyaan yang masing masing indikator terdiri dari 1 (satu) sampai 3 (tiga) item. responden terkait variabel disiplin kerja (X₁) pada indikator disiplin waktu mampu dijabarkan bahwa item X_{1.1} (Terlibat kehadiran yang tepat waktu) sejumlah 20% memilih sangat setuju (SS), 46% memilih setuju (S), 24% memilih netral (N), dan 8% untuk pilihan tidak setuju (TS) dan 2% untuk sangat tidak setuju (STS). Kemudian untuk item X_{1.2} (kepathan terhadap waktu) sejumlah 22% memilih sangat setuju (SS), 44% memilih setuju (S), 24% memilih netral (N), 8% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS). Kemudian untuk item X_{1.3} (Mampu menyelesaikan tugas/hasil dengan waktu yang ditentukan) sejumlah 23% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 34% memilih setuju (S), sejumlah 32% memilih netral (N), sejumlah 9% memilih tidak setuju (TS) dan sejumlah 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Dalam indikator Disiplin Peraturan mampu dijabarkan bahwa Pada item X_{1.4} (Selalu taat dengan peraturan yang ada) sejumlah 12% memilih pernyataan yang sangat setuju (SS), sejumlah 43% memilih setuju (S), 39% memilih netral (N), dan sejumlah 4% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak

setuju (STS). Pada item X.1.5 (Selalu patuh terhadap peraturan) sejumlah 12% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 50% memilih setuju (S), sejumlah 30% memilih netral (N), sejumlah 2% memilih m tidak setuju (TS) dan sejumlah 6% memilih sangat tidak setuju (STS).

Pada indikator Disiplin tanggung jawab mampu dijabarkan Pada item X.1.6 (Memiliki rasa tanggung jawab penuh terhadap kebutuhan masyarakat) sejumlah 26% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 45% memilih setuju (S), sejumlah 25% memilih netral atau tidak menjawab (N), sejumlah 2% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas pelayanan (X₂)

Item	Frekuensi Menjawab Responden										Total
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
a.	b.	c.	d.	e.	f.	g.	h.	i.	j.	k.	l.
X2.1	13	13%	45	45%	32	32%	6	6%	4	4%	100
X2.2	17	17%	51	51%	28	28%	2	2%	2	2%	100
X2.3	21	21%	39	39%	36	36%	2	2%	2	2%	100
X2.4	13	13%	45	45%	38	38%	2	2%	2	2%	100
a.	b.	c.	d.	e.	f.	g.	h.	i.	j.	k.	l.
X2.5	17	17%	42	42%	35	35%	4	4%	2	2%	100
X2.6	15	15%	52	52%	29	29%	2	2%	2	2%	100
X2.7	13	13%	43	43%	38	38%	4	4%	2	2%	100
X2.8	13	13%	43	43%	38	38%	4	4%	2	2%	100
X2.9	19	19%	52	52%	23	23%	4	4%	2	2%	100

Sumber Data: distribusi menjawab responden (2021) diolah

Pada tabel 4.5 diatas mampu dijelaskan jika variabel kualitas pelayann (X₂) diukur penulis memakai 5 (lima) indikator berdasarkan penjelasan dari zeithaml dkk (2011:46). Dari 5 indikator ini kemudian dijabarkan kedalam 9 (sembilan) pertanyaan yang masing masing indikator terdiri dari 1 (satu) sampai 3 (tiga) item. Menjawab responden terkait variabel kualitas pelayanan (X₂) pada

indikator berwujud (*tangibel*) item X.2.1 (selalu memperhatikan penampilan dalam unit pelayanan) sejumlah 13% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 45% memilih setuju (S), sejumlah 32% memilih netral (N), sejumlah 6% memilih tidak setuju (TS) dan 4% memilih sangat tidak setuju (STS). Pada item X.2.2 (selalu memberikan kenyamanan tempat di unit pelayanan) sejumlah 17% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 51% memilih setuju (S), sejumlah 28% memilih netral (N), sejumlah 2% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS). Pada item X.2.3 (selalu memberikan akses kemudahan dalam unit pelayanan) sejumlah 21% memilih j sangat setuju (SS), sejumlah 39% memilih setuju (S), sejumlah 36% memilih netral (N), sejumlah 2% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Pada indikator kepuasan Keandalan (*Reability*) item X.2.4 (memiliki kecermatan dalam unit pelayanan) sejumlah 13% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 45% memilih setuju (S), sejumlah 38% memilih netral (N), sejumlah 2% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS). Item X.2.5 (mempunyai keahlian dalam melayani) sejumlah 17% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 42% memilih setuju (S), sejumlah 35% memilih netral (N), sejumlah 4% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Pada indikator ketanggapan (*Responsiviness*) item X.2.6 (mempunyai respon yang baik terhadap pelayanan) sejumlah 15% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 52% memilih setuju (S), sejumlah 29% memilih netral (N), sejumlah 2% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Selanjutnya indikator dimensi jaminan (*Assurance*) item X.2.7 (memberikan jaminan legalitas dalam unit pelayanan) sejumlah 13% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 43% memilih setuju (S), sejumlah 38% memilih netral (N), sejumlah 4% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS). Pada item X.2.8 (memberikan kepastian jaminan yang telah diberikan) sejumlah 13% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 43% memilih setuju (S), sejumlah 38% memilih netral (N), sejumlah 4% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Selanjutnya indikator dimensi empati (*Emphaty*) pada item X.2.9 (selalu bersikap ramah dalam melayani) sejumlah 19% memilih sangat setuju (SS),

sejumlah 52% memilih setuju (S), sejumlah 23% memilih netral (N), sejumlah 4% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih menjawab sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Variabel
Kepuasan masyarakat (Y)**

Item	Frekuensi Menjawab Responden										Total
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
Y.1	14	14%	54	54%	25	25%	5	5%	2	2%	100
Y.2	13	13%	38	38%	38	38%	9	9%	2	2%	100
Y.3	12	12%	52	52%	29	29%	5	5%	2	2%	100
Y.4	10	10%	60	60%	23	23%	5	5%	2	2%	100
Y.5	7	7%	43	43%	39	39%	7	7%	4	4%	100
Y.6	9	9%	50	50%	34	34%	5	5%	2	2%	100
Y.7	12	12%	54	54%	29	29%	3	3%	2	2%	100
Y.8	7	7%	53	53%	33	33%	5	5%	2	2%	100
Y.9	8	8%	56	56%	27	27%	7	7%	2	2%	100
Y.10	9	9%	49	49%	33	33%	7	7%	2	2%	100
Y.11	22	22%	43	43%	28	28%	5	5%	2	2%	100

Sumber Data: distribusi menjawab responden (2021) diolah

Pada tabel 4.6 tersebut mampu diuraikan jika variabel budaya organisasi (Y) diukur penulis memakai 10 (sepuluh) indikator berdasarkan penjelasan dari sudarmayanti (2013:269). Dari 10 indikator ini kemudian dijabarkan kedalam 11 (sebelas) pertanyaan yang masing masing indikator terdiri dari 1 (satu) atau 2 (dua) item. Menjawab responden terkait variabel kepuasan masyarakat (Y) pada indikator prosedur pelayanan item Y.1 (tahap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat) sejumlah 14% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 54% memilih setuju (S), sejumlah 25% memilih netral (N), sejumlah 5% memilih tidak setuju (TS) ,dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS). Pada item Y.2 (mendapat kemudahan dalam pelayanan) sejumlah 13% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 38% memilih setuju (S), sejumlah 38% memilih netral (N),

sejumlah 9% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Selanjutnya pada indikator syarat pelayanan Pada item Y.3 (telah memberikan /menyampaikan informasi yang diperlukan) sejumlah 12% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 52% memilih setuju (S), sejumlah 29% memilih netral (N), dan sejumlah 5% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Selanjutnya indikator kejelasan pegawai Pada item Y.4 (telah memberikan kejelasan dalam proses pelayanan) sejumlah 10% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 60% memilih setuju (S), sejumlah 23% memilih netral (N), dan sejumlah 5% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Kemudian pada indikator kewajaran pelayanan Pada item Y.5 (keterjangkauan biaya di unit pelayanan sudah sesuai dengan prosedur) sejumlah 7% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 43% memilih setuju (S), sejumlah 39% memilih netral (N), sejumlah 7% memilih tidak setuju (TS) dan 4% memilih sangat tidak setuju (STS).

Selanjutnya pada indikator kenyamanan Pada item Y.6 (pelayanan yang diberikan terhadap sarana prasarana sudah sesuai dengan prosedur) sejumlah 9% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 50% memilih setuju (S), sejumlah 34% memilih netral (N), dan sejumlah 5% memilih tidak setuju (TS), dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Kemudian indikator keamanan pelayanan pada item Y.7 (telah memberikan keadaan aman dan nyaman di sekitar instansi) sejumlah 12% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 54% memilih setuju (S), sejumlah 29% memilih netral (N), sejumlah 3% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Selanjutnya indikator keadilan Pada item Y.8 (telah memberikan keadilan dalam melayani masyarakat) sejumlah 7% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 53% memilih setuju (S), sejumlah 33% memilih netral (N), dan sejumlah 5% memilih tidak setuju (TS) serta 2% menjawab sangat tidak setuju (STS).

Pada indikator kemampuan pegawai pada item Y.9 (mampu melayani masyarakat dengan kemampuan dalam unit pelayanan) sejumlah 8% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 56% memilih setuju (S), sejumlah 27% memilih netral (N), dan sejumlah 7% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Kemudian indikator kecepatan pelayanan Y.10 (mampu memberikan hasil dengan kecepatan waktu yang telah ditentukan) sejumlah 9% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 49% memilih setuju (S), sejumlah 33% memilih netral (N), sejumlah 7% memilih tidak setuju (TS) dan 2% memilih sangat tidak setuju (STS).

Kemudian indikator kesopanan Y.11 (mampu bersikap sopan sanun dalam unit pelayanan) sejumlah 22% memilih sangat setuju (SS), sejumlah 43% memilih setuju (S), sejumlah 28% memilih netral (N), sejumlah 5% memilih menjawab tidak setuju (TS) serta 2% menjawab sangat tidak setuju (STS).

4.7 Teknik Analisis Data

Tujuan dari teknik analisis sebuah data agar memperoleh hasil tingkat kevalidan data yang diperoleh dalam pengamatan, supaya menghasilkan pengamatan yang dilaksanakan serta bisa dipertanggung jawab dengan rasio fikiran

4.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner, kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur. Cara melakukan uji validitas ini dengan melakukan perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dalam hal ini jumlah sampel adalah *Degree Of Freedom* (DF) = n-2. dipengamatan ini dilaksanakan pengamatan terhadap 30 orang. Menghasilkan data berjumlah 30-2 = 28 menggunakan pengukuran signifikan 5% dan dihasilkan r_{tabel} sejumlah 0,374. Benetuk perbandingannya ialah r_{hitung} sertar r_{tabel} :

Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	α	Sig	Keterangan
Disiplin kerja (X ₁)					
X _{1.1}	0,813	0,374	0,05	0,000	Valid

X _{1.2}	0,879	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{1.3}	0,830	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{1.4}	0,893	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{1.5}	0,863	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{1.6}	0,759	0,374	0,05	0,000	Valid
Kualitas pelayanan (X ₂)					
X _{2.1}	0,522	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.2}	0,869	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.3}	0,835	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.4}	0,855	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.5}	0,776	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.6}	0,853	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.7}	0,801	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.8}	0,809	0,374	0,05	0,000	Valid
X _{2.9}	0,766	0,374	0,05	0,000	Valid
Kepuasan masyarakat (Y)					
Y ₁	0,779	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₂	0,665	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₃	0,761	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₄	0,830	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₅	0,712	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₆	0,852	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₇	0,799	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₈	0,860	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₉	0,689	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₁₀	0,759	0,374	0,05	0,000	Valid
Y ₁₁	0,660	0,374	0,05	0,00	Valid

Sumber Data: Hasil Uji Validitas 2021, diolah

Berdasarkan tabel 4.7 memaparkan bahwa variabel bebas Disiplin kerja (X₁) kualitas pelayanan (X₂) kemudian variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) memiliki r hitung > dari r tabel serta nilai $\alpha > \text{sig}$. Disimpulkan jika berbagai indikator dari table bebas serta terkait menghasilkan tingkatan kevalidan serta sesuai apabila dipergunakan sebagai pengukuran dalam pengamatan serta menjadi tahapan selanjutnya yaitu pengujian reabilitas.

4.7.2 Uji Reabilitas

Berfaat dalam menentukan pernyataan dan telah disebar serta mempunyai kriteria berbentuk pengukuran yang sama secara berkelanjutan saat menggunakan pengujian reabilitas, memakai software SPSS Statistics 21,0 seperti dibawah ini :

Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item	Keterangan
Disiplin Kerja (X_1)	0,915	6	Reliabel <i>Cronbach's Alpha</i> > 0,6
Kualitas pelayanan (X_2)	0,921	9	
Kepuasan masyarakat (Y)	0,923	11	

Sumber : Hasil Uji Reabilitas 2021, diolah

Berlandaskan data 4.8 diatas menjelaskan jika keseluruhan tabel dipakai pada pengamatan ini sudah reliabel atau konsisten, terbukti pada jumlah nilai $\alpha > 0,6$ yang mempunyai arti reliabel.

4.8 Hasil Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian memakai asumsi klasik sebagai bentuk pengujian normalitas, uji multikolinieritas dan pengujian heteroskedastitas. Penulis tidak menggunakan uji auto korelasi karena pengukuran data dari hasil kuisisioner pada semua variabel dilakukan dalam waktu bersamaan.

4.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak karena nilai regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal (Ghazali, 2007). Hasil pengujian normalitas dengan metode statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov* bisa ditunjukkan dari hasil table

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

<i>Ustandarlized Residual</i>	
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,790
<i>Asymp. Sig.(2-tailed)</i>	0,560

Sumber : data diolah SPSS21 (2021)

Kolmogorov-Smirnov (KS) adalah alat uji statistik yang digunakan untuk menentukan suatu sampel berasal dari suatu populasi yang memiliki sebaran data tertentu. Distribusi statistik yang sering diuji menggunakan uji KS adalah distribusi Normal dan *Asymp. Sig.* Merupakan pengujian nilai probability atau p-value untuk memastikan bahwa distribusi teramati tidak akan menyimpang secara signifikan dari distribusi yang diharapkan di kedua ujung two-tailed distribution.

Dari hasil uji normalitas yang telah dipaparkan pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah 0,790 dan nilai *Asymp. Sig* adalah 0,560 lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data yang telah diolah memiliki nilai residual normal.

4.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah model regresi ditirukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance. Apabila nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai VIV > 10 , maka terjadi multikolinieritas. Tetapi apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan VIF

Variabel	VIF	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	1,434	VIF < 10, Maka tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas pelayanan (X2)	1,434	

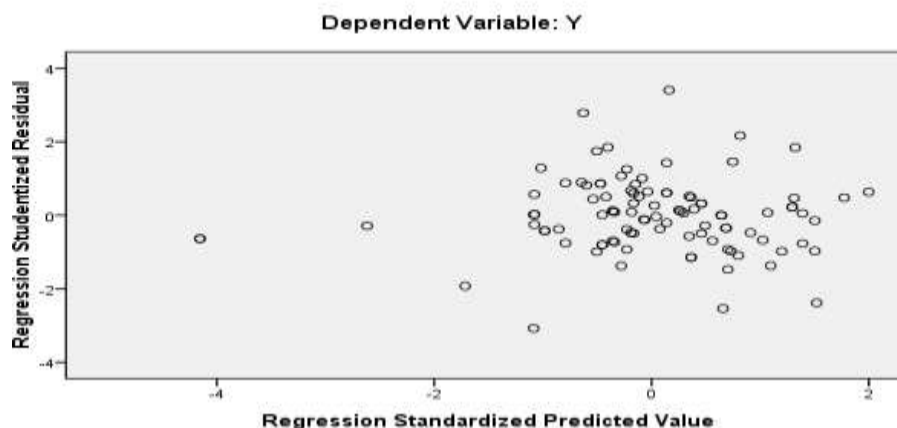
Sumber Data : Hasil Uji Asumsi Klasik, (2021) diolah

Dari hasil tabel 4.12 menjelaskan jika nilai VIF kurang dari 10 maka berarti model regresi yang dipakai pada penelitian ini baik karena tidak terjadi multikolinearitas

4.8.3 Uji Heteroskedastitas

Untuk menguji heteroskedastitas peneliti memakai sketsa grafik scatter plot yang diperoleh dari perhitungan SPSS Statistic 21.0. Tujuannya untuk melihat apakah perbandingan regresi yang dipakai telah memenuhi standar. Berikut merupakan gambar dari hasil heteroskedastitas :

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastitas
Scatterplot



Mendeteksi adanya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik regresi. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y atau sumbu vertikal, maka model regresi bersifat homogen atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan gambar 4.1 diatas terlihat jika data tersebar secara acak dan dapat disimpulkan jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Ganda

Regresi Linier Berganda

Model regresi berganda adalah sebuah model regresi yang menggunakan lebih dari dua variabel. Hasil analisis regresi linier berganda bisa dilihat pada tabel

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier berganda

Model	Ustandardized coefficients	Standardized coefficient
	B	Beta
(Constant)	3,227	
Disiplin kerja (X1)	0,726	0,465
Kualitas pelayanan (X2)	0,616	0,522

Sumber data:Lampiran,diolah

Dari tabel dapat persamaan analisis regresi linier berganda yaitu :

$$Y: 3,227+0,726X1+ 0,616X2 + e$$

Kepuasan masyarakat= 3,227 + 0,726 disiplin kerja + 0,616 kualitas pelayanan + e melalui hasil yang dijabarkan yakni:

1. Hasil konstanta = 3,227
Nilai konstanta positif sejumlah 3,227 artinya dengan tanpa dipengaruhi oleh variabel disiplin kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) maka kepuasan masyarakat (Y) sudah mempunyai besaran 3,227
2. Disiplin kerja (X1) = 0,726
Variabel disiplin kerja (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sejumlah 0,726. Tanda positif menunjukkan hubungan yang searah. Artinya semakin baik disiplin kerja yang diberikan maka semakin baik kualitas pelayanan
3. Kualitas pelayanan (X2)
Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sejumlah 0,616. Tanda positif menunjukkan hubungan yang searah. Artinya semakin baik kualitas pelayanan (X2) yang diberikan maka semakin baik kepuasan masyarakat (Y)

4.10 Hasil Uji Hipotesis

4.10.1 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian F dilaksanakan sebagai perbandingan hasil F_{hitung} sama F_{tabel} untuk “*degree of freedom*” (df_1)= k-1, (df_2)=n-k. saat k ialah sejumlah atas semua bentuk bebas serta kerikat yakni berjumlah 3, dan n ialah sejumlah sampel pada pengamatan 100 serta besaran df bagi $df_1 = 3-1 = 2$, $df_2=100-2=98$. Dalam ukuran alpha yang signifikan 5% menghasilkan $F_{tabel} = 3,089$. apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima.

Tabel 4.15 hasil uji F

F_{tabel}	F_{hitung}	Sig
3,089	150,061	0,000

Sumber : data diolah SPSS21 (2021)

Berdasarkan tabel 4.154 diatas, dapat dihasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $150,061 > 3,089$ hasil signifikansi 0,000. Atas hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ serta hasil signifikan $< 0,05$, bermakna H_a 1 diterima. berarti disiplin kerja serta kualitas pelayanan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan

4.10.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t (uji parsial) dipakai dalam mengetahui besaran pengaruh faktor disiplin kerja (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) atas kepuasan masyarakat (Y). Tingkatan kriteria yang signifikan = 0,05, adanya dua faktor independet dengan jumlah 100 orang, t tabel diperoleh dengan derajat bebas (df) : $df = n-2 = 100-2 = 98$ maka dapat diketahui nilai t_{tabel} sejumlah 1,660.

Tabel 4.16 hasil Uji t

Variabel	t_{tabel}	T_{hitung}	Sig	Keterangan
Disiplin kerja	1,660	7,731	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan	1,660	8,692	0,000	Diterima

Sumber : data diolah SPSS21 (2021)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat nilai t dari variabel disiplin kerja (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yakni;

1. Pengaruh variabel disiplin kerja (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan data 4.15 bisa disimpulkan hasil t_{hitung} dalam disiplin kerja sejumlah 7,731 kemudian hasil t_{tabel} sejumlah 1,660 ataupun disamakan jika $7,7319 > 1,677$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Kemudian hasil yang signifikan sebanyak 0,000 dan tingkat propabilitas sejumlah 0,05 atau $= 0,000 < 0,05$. Kemudian disimpulkan apabila tabel ddisiplin kera (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

2. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan data 4.15 diperoleh hasil t_{hitung} dalam tabel kualitas pelayanan sejumlah 8,692, kemudian hasil t_{tabel} sejumlah 1,660 apabila disamakan jika $8,692 > 1,660$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Kemudian hasil yang signifikan sebanyak 0,000 dan propabilitas sejumlah 0,05 atau $= 0,000 < 0,05$. Kemudian disimpulkan apabila tabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) secara signifikan

4.11 Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2)

Uji koefisien determinasi yaitu peralatan yang dipakai dalam menunjukkan sejumlahapa kemampuan besaran model regresi untuk menjelaskan variabel independent. Menghasilkan data yang diolah memakai SPSS 21 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.17 hasil Uji koefisien diterminasi

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	0,869	0,756	0,751	3,695

Sumber : lampiran ,diolah

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diketahui Adjusted R Square sejumlah 0,751 atau 75,1% yang berarti bahwa kontribusi dari variabel disiplin kerja (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sejumlah 0,751. Sedangkan sisanya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$e = 1 - R^2$$

$$e = 1 - 0,751$$

$e = 0,249$ atau 24,9%

Nilai Adjusted R Square yaitu sejumlah 0,751 artinya secara kritis disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat 75,1% yang berarti 24,9% faktor yang mempengaruhi dalam pengamatan ini tidak bisa dirinci

4.12 Pembahasan

1. Pengaruh disiplin kerja terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil penelitian ini bahwa hipotesis 2 menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat . penelitian ini menghasilkan signifikansi pengaruh disiplin kerja kepada tingkat kepuasan layanan masyarakat secara parsial. Perihal tersebut ditunjukkan melalui hasil dari disiplin kerja di kantor kecamatan Panti yang sudah cukup baik.

Pengukuran disiplin kerja dikelompokkan berlandaskan tiga indikator yakni disiplin waktu, disiplin peraturan , dan disiplin tanggung jawab

Perihal rangka indikator yang sangat mempengaruhi disiplin kerja kepada tingkat kepuasan masyarakat yakni indeks disiplin peraturan sejumlah 50%. Responden setuju jika pegawai kantor kecamatan panti selalu patuh terhadap peraturan, karena memang seharusnya pegawai harus selalu patuh dengan peraturan yang telah dibuat secara bersama sama.

Kemudian dipengaruhi indeks disiplin waktu dalam urutan kedua, sejumlah 46 % menyampaikan keserasian apabila karyawan kantor kecamatan panti mampu hadir tepat waktu dalam instansi . karena seorang pegawai memang seharusnya selalu hadir tepat waktu ,pegawai contoh baik untuk masyarakat,jika pegawai datang tidak tepat waktu maka masyarakat akan menilai kurang baik ataupun tidak baik.

Kemudian untuk indikator disiplin tanggung jawab juga memiliki persentase sejumlah 45% menyatakan bahwa pegawai kantor kecamatan panti memiliki rasa bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan masyarakat. Karena seorang pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab penuh terhadap kebutuhan masyarakat

Berlandaskan penguraian tersebut, dikatakan apabila tingkat disiplin kerja sangat mempengaruhi kepada tingkat kepuasan masyarakat. Perihal tersebut berlandaskan dari nilai pengujian hasil dari faktor disiplin kerja (X_1) kepada kepuasan masyarakat (Y) hasil yang signifikan 0,000, bermakna secara signifikan < atas nilai probabilitas 0,05 atau = (0,000 < 0,05). sedangkan t_{hitung} sejumlah 7,731 serta hasil t_{tabel} 1,660 menunjukkan (nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$). Kemudian hasil dari pengujian simultan menunjukkan apabila hasil dari sig 0,000, bermakna menghasilkan nilai < atas nilai probabilitas 0,05 atau = (0,000>0,05). Dengan hasil f_{hitung} sejumlah 150,061 dengan hasil f_{tabel} sejumlah 3,089 dengan makna ($f_{hitung} > f_{tabel}$).

Selanjutnya bisa disimpulkan apabila H_a diterima sedangkan H_o tertolak, kemudian dapat disampaikan bahwa disiplin kerja mempengaruhi secara simultan dan parsial kepada tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan panti . Maka dengan demikian, pegawai harus selalu disiplin terhadap semua yang ada seperti halnya disiplin waktu, disiplin peraturan dan juga disiplin tanggung jawab karna hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat .

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Berlandaskan table korelasidapat dirinci keterkaitan hubungan perihal variable tingkat kualitas pelayanan secara parsial yakni (X_2) dengan kepuasan masyarakat (Y) memperoleh hasil $r = 0,195$. Menghasilkan gambar hubungan yang positif diantara variabel (X_2) dan (Y). Dengan menggunakan indeks kualitas pelayanan yang digolongkan atas 5 (lima) yaitu indikator berwujud, indikator kepuasan keandalan, indikato ketanggapan, indikator dimensi jaminan, indikator dimensi empati.

Perihal berbagai indikator yang terdiri dari mulai pengaruh sangat penting dalam tingkat kualitas pelayanan kepada tingkat kepuasan masyarakat yakni terdapat dalam indikator dimensi empati sejumlah 52%. Responden setuju jika pegawai kantor kecamatan panti selalu bersikap ramah dalam melayani masyarakat, Selanjutnya indikator ketanggapan senilai 52%, responden setuju jika pegawai mempunyai respon yang baik terhadap pelayanan mengapa demikian karena karena memang seharusnya setiap pegawai itu melayani masyarakat

dengan respon yang baik karna masyarakat sangat senang jika saat pelayanan dilayani dengan cara merespon masyarakat itu sendiri

Indeks yang mempunyai pengaruh signifikan selanjutnya yakni indikator berwujud , sejumlah 51% menyampaikan kesepakatan apabila pegawai selalu memberikan kenyamanan tempat di unit pelayanan .karna nyaman tempat adalah hal utama yang memang harus diutamakan. Tujuannya adalah agar masyarakat nyaman pada saat membutuhkan pelayanan atau pada saat melalukan pelayanan. Kemudian ada indikator kepuasan keandalan dengan nilai sebanyak 45% menyatakan pegawai kantor kecamatan panti memiliki kecermatan dalam unit pelayanan, karna memang seharusnya sebagai pegawai harus cermat dalam melakukan pelayanan di unit pelayanan . Kemudian untuk indkator berwujud mendapatkan presentase senilai 45% yaitu bahwa pegawai selalu memperhatikan penampilan dalam unit pelayanan,karna memang seharusnya sebagai pegawai harus selalu memperhatikan penampilan agar selalu terlihat mapan dan sopan.

Berlandaskan penguraian tersebut disampaikan jika tingkat kualitas pelayanan mempengaruhi kepada kepuasan masyarakat . melalui hasil yang diperoleh dari pengujian t terhadap kualiiitas pelayanan (X_2) dalam kepuasan masyarakat (Y) menghasilkan secara signifikan 0,000, bermakna hasil signifikasi $<$ atas hasil probabilitas 0,05 ataupun $= (0,000 < 0,05)$. Dalam hasil t hitung sejumlah 8,692 sedangkan hasil t tabel 1.660 mengindikasikan (nilai t hitung $>$ t tabel). Selanjutnya dari nilai pengujian simultan mengindikasikan apabila hasil sig 0,000, bermakna hasil signifikasi $<$ atas hasil dari probabilitas 0,05 ataupun $= (0,000 > 0,05)$. Dengan hasil f hitung sejumlah 150,061 sedangkan hasil f tabel sejumlah 3,089 dengan makna (f hitung $>$ f tabel).

Selanjutnya bisa disimpulkan apabila H_a diterima sedangkan H_o tertolak, kemudian dapat disampaikan apabila kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor kecamatan panti secara simultan dan parsial. Dengan kata lain pegawai harus selalu memperhatikan semua aspek untuk melayani masyarakat, karna kepuasan masyarakat sangat berpengaruh.

3. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menghasilkan apabila alternative hipotesis pertama mengindikasikan bahwa faktor disiplin kerja serta kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat Kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Panti Kabupaten Jember diterima. Menghasilkan apabila disiplin kerja serta kualitas pelayanan terhadap masyarakat di kantor kecamatan Panti Kabupaten Jember mempengaruhi secara simultan dan parsial. Selanjutnya dapat disimpulkan apabila faktor disiplin kerja serta kualitas pelayanan yang disajikan dalam Kantor Kecamatan Panti Kabupaten Jember berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat baik secara parsial atau simultan.

Selaras berdasarkan hasil responden apabila terdapat tiga faktor yang menjadi pernyataan dengan penilaian tertinggi yaitu terdapat pada item sebelas kesopanan memiliki nilai SS sejumlah 22%, S sejumlah 43%, N sejumlah 28%. kemudian dilanjutkan item ke dua terdapat pada item pertama tahapan pelayanan memiliki nilai SS sejumlah 14%, S sejumlah 54%, N sejumlah 25%. Selanjutnya poin terakhir terdapat dalam poin keempat yaitu kejelasan pegawai dalam proses pelayanan memiliki nilai SS sejumlah 10%, S sejumlah 60%, N sejumlah 23%, serta TS sejumlah 5%. Berdasarkan ketiga poin tersebut, dapat disimpulkan apabila tingkat kualitas pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Pengolahan data yang dilaksanakan memakai software SPSS 16, menghasilkan F_{hitung} sejumlah 150,061 > f_{tabel} (3,089) signifikansi ukuran 0.00. menyatakan apabila alternative hipotesa bisa diterima. Maknanya bahwa disiplin kerja serta kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan secara bersamaan.

Berlandaskan hasil segi pandang empiris, penelitian ini menghasilkan nilai yang selaras atas penelitian dari Widya arumm velayanti (2018) yang berjudul Analisis Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan kepada tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang. Menghasilkan apabila disiplin kerja serta kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara simultan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian telah dilaksanakan dengan tujuan menakar pengaruh disiplin kerja dan kualitas layanan kesenangan pelanggan . Dengan jumlah responden sebanyak 100 masyarakat. Masyarakat tersebut merupakan masyarakat pengguna pelayanan sebelumnya yang telah masuk dalam kriteria yang telah di buat oleh peneliti. Berdasarkan data-data yang telah di kumpulkan dan penelitaian ini masuk ke dalam regresi linier sederhana. Maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Panti
2. Kualitas tingkat layanan berpengaruh kepada kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Panti
3. Disiplin kerja serta Kualitas layanan bersama-sama juga bmempengaruhi tingkat kesenangan Masyarakat di kantor Kecamatan Panti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan dan menjawab setiap responden yang telah di berikan. Maka peneliti memberikan saran yakni:

1. Instansi terkait

Hasil yang telah diperoleh menghasilkan sumbangan pengetahuan bagi instansi sehingga bisa di gunakan oleh pihak kecamatan sebagai bahan evaluasi dalam hal pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan panti guna mencapai tingkat kepuasan masyarakatnya.

2. Peneliti

Di harapkan dapat memberikan wawasan baru bagi peneliti sebagai hasil praktik dari ilmu pengetahuan yang pernah di dapatkan di bangku kuliah

3. Akademik

Di harapkan bagi akademik dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya yang berkaitan yang sama melalui bidang yang di ambil oleh penulis dan di harapkan mampu memberikan wawasan, ilmu dan pengalaman mengenai pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Agus Riyanto, 2013, *Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Adi, Rianto, 2010, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit.
- Bambang, Riyanto. 2012. *Dasar-dasar Pembelanjaan, Edisi 4*, Yogyakarta: BPFE
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Buhler. (2007). *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Consuegra, D. M. (. (2007).). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. Journal of Product & Brand Management*.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dessler, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources*, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta.
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*.Bogor: Vinchristo Publication.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Universitas Diponogoro*, Semarang.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*.Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.(n.d.).
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* .Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nagara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*.(n.d.).
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET (ANDI).
- Robbins, S. P. (2005). *Manajemen*.Jakarta: Erlangga.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*.Bandung: Mandar Maju.

- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Zeithmal et al. 2011. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. 3rd editio*. Boston: Mc GrowHill.
- <https://eprints.uny.ac.id/56238/>
- <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/8202?show=full>
- https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10836-Full_Text.pdf

LAMPIRAN 1



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 ■ 337853 Jember

Kepada
 Yth. Sdr. Camat Panti Kab. Jember
 di -
 J E M B E R

SURAT REKOMENDASI
 Nomor : 072/1025/415/2021

Tentang

PENELITIAN

- Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat Kepala BPPM STIA Pembangunan Jember tanggal 06 Juli 2021 Nomor : 051/STIA.P.Jbr/BPPM/VII/2021 perihal Rekomendasi

MEREKOMENDASIKAN

- Nama : Anisa Masruroh
 NPM. : 1758632012064
 Instansi : STIA Pembangunan Jember
 Alamat : Jl. Lumba-lumba No. 9 Jember
 Keperluan : Mengadakan penelitian Skripsi yang berjudul :
 "Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Panti"
 Lokasi : Kantor Kecamatan Panti Kabupaten Jember
 Waktu Kegiatan : Agustus 2021 s/d Selesai

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang beraku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember

Tanggal : 09-08-2021



- Tembusan :
 Yth. Sdr. : 1. Kepala BPPM STIA Pembangunan Jember;
 2. Yang Bersangkutan.

LAMPIRAN 2**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di

Kantor Kecamatan Panti

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Program Studi Strata Satu Ilmu Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember dalam bentuk tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Panti*".

Penelitian ini semata-mata bertujuan untuk keperluan akademis dan penelitian ilmiah. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan menjawab yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu sesuai kondisi yang sebenarnya.

Atas kerjasama dan ketersediaan meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Anisa Masruroh
NIM : 1758632012064

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dalam kuesioner ini terdapat sejumlah kelompok pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat. oleh karena itu, kami sangat mengharapkan agar Bapak/Ibu dapat memberikan menjawab atas pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan yang sebenarnya. Menjawab yang anda berikan tidak memiliki makna salah atau benar, tetapi merupakan sebuah pendapat dan pandangan Bpak/Ibu yang berhubungan dengan pernyataan yang di berikan.

A. Identitas responden

- No responden :
1. Nama Responden :
 2. Umur responden :
 3. Jenis Kelamin : A. Laki-Laki
B . Perempuan
 4. Status perkawinan : A. Menikah
B. Belum Menikah
 5. Pekerjaan : A. Pegawai swata
B. wiraswasta
C. PNS
D. IRT
E. Pelajar /Mahasiswa

Pilihlah satu menjawab dari pernyataan tersebut, dengan cara memeberikan tanda cross (X) pada kolom yang tersedia terhadap menjawab anda yang menurut Bapak/Ibu paling benar. Adapun bobot menjawab yang tersedia adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor	1
Tidak Setuju (TS) diberi skor	2
Netral (N) diberi skor	3
Setuju (S) diberi skor	4
Sangat Setuju (SS) diberi skor	5

Disiplin Kerja (XI)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1. Disiplin Waktu						
1.	Pegawai kantor kecamatan Panti selalu hadir tepat waktu					
2.	Pegawai kantor Kecamatan Panti Patuh terhadap waktu hadir					
3.	Pegawai kantor Kecamatan Panti mampu menyelesaikan tugas /hasil dengan waktu yang ditentukan					
2. Disiplin Peraturan						
1.	Pegawai kantor Kecamatan Panti selalu taat dengan peraturan yang ada					
2.	Pegawai kantor Kecamatan Panti selalu patuh terhadap peraturan					
3. Disiplin tanggung jawab						
1.	Pegawai kantor Kecamatan Panti memiliki rasa bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan masyarakat					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1. Indikator Berwujud (Tangibel)						
1.	Pegawai selalu memperhatikan penampilan dalam unit pelayanan					
2.	Pegawai selalu memberikan kenyamanan tempat di unit pelayanan					
3.	Pegawai selalu memberikan akses kemudahan dalam pelayanan					
2. Indikator Kepuasan Keandalan (<i>Reability</i>)						
1.	Pegawai memiliki kecermatan dalam unit pelayanan					
2.	Pegawai mempunyai keahlian dalam					

	melayani masyarakat					
3. Indikator Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)						
1.	Pegawai mempunyai respon yang baik terhadap pelayanan					
4. Indikator dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Adanya jaminan legalitas yang diberikan pegawai dalam unit pelayanan					
2.	Pegawai memberikan kepastian jaminan yang telah di berikan dalam unit pelayanan					
5. Indikator dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)						
1.	Pegawai selalau bersikap ramah dalam melayani masyarakat					

Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1. Prosedur pelayanan						
1.	Tahapan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kantor Kecamatan Panti					
2.	Saya mendapat kemudahan dalam pelayanan					
2. Syarat pelayanan						
1.	Pegawai memberikan /menyampaikan informasi yang saya perlukan					
3. Kejelasan Pegawai						
1.	Pegawai memberikan kejelasan dalam proses pelayanan					
4. Kewajaran Pelayanan						
1.	Keterjangkauan biaya di unit pelayanan sudah sesuai dengan prosedur					
5. Kenyamanan						
1.	Pelayanan yang diberikan terhadap sarana prasana sudah sesuai dengan prosedur					
6. Keamanan pelayanan						
1.	Pegawai telah memberikan keadaan aman					

	dan nyaman di sekitar instansi					
7. Keadilan						
1.	Setiap pegawai telah memberikan keadilan dalam melayani masyarakat					
8. kemampuan pegawai						
1.	Pegawai mampu melayani masyarakat dengan kemampuan dalam unit pelayanan					
9. kecepatan pelayanan						
1.	Setiap pegawai mampu memberikan hasil dengan kecepatan waktu yang telah ditentukan					
10. Kesopanan						
1.	Setiap pegawai mampu bersikap sopan santun dalam unit pelayanan					

LAMPIRAN 3

1. TABEL MENJAWAB RESPONDEN DISIPLIN KERJA

DISIPLIN KERJA (X1)							
RESPONDE N	ITEM_ 1	ITEM_ 2	ITEM_ 3	ITEM_ 4	ITEM_ 5	ITEM_ 6	tota l
1	3	3	3	3	3	3	18
2	5	5	4	4	4	4	26
3	2	2	2	4	4	4	18
4	4	4	3	3	3	3	20
5	1	1	1	1	1	1	6
6	4	4	3	4	3	4	22
7	3	3	3	4	4	4	21
8	5	5	5	5	5	5	30
9	3	4	3	3	3	4	20
10	4	3	3	3	4	4	21
11	3	3	3	3	3	3	18
12	4	3	3	4	4	4	22
13	2	3	2	3	3	3	16
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	4	4	5	5	5	28
16	4	3	4	4	1	4	20
17	4	4	3	3	3	3	20
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	5	5	4	5	5	28
21	3	3	3	3	3	3	18
22	5	5	5	5	4	5	29
23	5	5	5	4	4	5	28
24	5	5	5	4	4	5	28
25	5	5	5	4	5	5	29
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	4	3	3	4	24
28	3	2	3	4	3	3	18
29	4	4	4	3	4	3	22
30	4	4	3	4	4	4	23
31	4	4	4	3	3	3	21
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	5	4	4	5	26
35	3	4	4	4	4	4	23
36	2	2	2	2	1	5	14
37	3	4	4	4	4	4	23

38	3	3	2	3	3	4	18
39	4	4	4	3	3	3	21
40	3	3	3	3	3	3	18
41	5	5	4	4	4	5	27
42	4	3	5	3	4	4	23
43	4	5	5	5	5	5	29
44	4	4	5	5	4	5	27
45	4	4	3	3	4	4	22
46	2	2	2	2	2	2	12
47	3	3	4	3	3	4	20
48	4	4	3	3	4	3	21
49	3	4	4	3	4	4	22
50	3	3	3	4	4	4	21
51	4	4	5	3	3	4	23
52	3	4	4	3	4	4	22
53	4	4	3	3	4	3	21
54	4	4	3	3	4	3	21
55	3	3	4	3	3	4	20
56	2	2	2	2	2	2	12
57	4	4	3	3	4	4	22
58	4	4	5	5	4	5	27
59	4	5	5	5	5	5	29
60	4	3	5	3	4	4	23
61	5	5	4	4	4	5	27
62	3	3	3	3	3	3	18
63	4	4	4	3	3	3	21
64	3	4	4	4	4	4	23
65	2	2	2	2	1	5	14
66	3	4	4	4	4	4	23
67	4	4	5	4	4	5	26
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	4	4	3	3	3	21
71	4	4	3	4	4	4	23
72	4	4	4	3	4	3	22
73	3	2	3	4	3	3	18
74	5	5	4	3	3	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	5	5	4	5	5	29
77	5	5	5	4	4	5	28
78	5	5	5	4	4	5	28
79	5	5	5	5	4	5	29
80	3	3	3	3	3	3	18

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	4	5	5	4	5	5	3	5	5	41
23	5	4	5	3	5	4	4	5	5	40
24	5	5	5	5	3	4	5	4	5	41
25	5	5	4	3	5	4	5	3	5	39
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
27	2	4	4	3	3	4	3	4	5	32
28	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
29	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
31	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
33	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
34	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	1	5	5	5	5	5	5	5	5	41
37	3	3	3	3	2	4	4	4	4	30
38	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
39	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
40	2	3	3	3	3	3	3	3	4	27
41	3	4	5	3	3	5	4	3	5	35
42	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	3	4	5	4	5	4	3	3	4	35
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
47	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
48	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
49	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
50	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
57	3	4	5	4	5	4	3	3	4	35
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
60	3	4	5	3	3	5	4	3	5	35

3. TABEL MENJAWAB RESPONDEN KEPUASAN MASYARAKAT

KEPUASAN MASYARAKAT												
RESPONDEN	ITE M_1	ITE M_2	ITE M_3	ITE M_4	ITE M_5	ITE M_6	ITE M_7	ITE M_8	ITE M_9	ITEM _10	ITEM _11	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	32
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	40
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
8	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	41
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	41
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	46
13	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	38
14	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	41
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	46
23	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	49
24	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	49
25	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	50
26	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	38
27	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	39
28	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	38
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
30	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	39
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
34	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	47
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
36	5	5	5	5	1	3	3	3	2	4	5	41
37	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	37
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
39	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	37

LAMPIRAN 4**MENJAWAB KUISIONER DARI RESPONDEN****1. Variabel Disipin Kerja (X1)****X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	8	8.0	8.0	10.0
N	24	24.0	24.0	34.0
S	46	46.0	46.0	80.0
SS	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	8	8.0	8.0	10.0
N	24	24.0	24.0	34.0
S	44	44.0	44.0	78.0
SS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	9	9.0	9.0	11.0
N	32	32.0	32.0	43.0
S	34	34.0	34.0	77.0
SS	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	4	4.0	4.0	6.0
N	39	39.0	39.0	45.0
S	43	43.0	43.0	88.0
SS	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	6	6.0	6.0	6.0
TS	2	2.0	2.0	8.0
N	30	30.0	30.0	38.0
S	50	50.0	50.0	88.0
SS	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	2	2.0	2.0	4.0
N	25	25.0	25.0	29.0
S	45	45.0	45.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4.0	4.0	4.0
TS	6	6.0	6.0	10.0
N	32	32.0	32.0	42.0
S	45	45.0	45.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	2	2.0	2.0	4.0
N	28	28.0	28.0	32.0
S	51	51.0	51.0	83.0
SS	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	2	2.0	2.0	4.0
N	36	36.0	36.0	40.0
S	39	39.0	39.0	79.0
SS	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	2	2.0	2.0	4.0
N	38	38.0	38.0	42.0
S	45	45.0	45.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	4	4.0	4.0	6.0
N	35	35.0	35.0	41.0
S	42	42.0	42.0	83.0
SS	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	2	2.0	2.0	4.0
N	29	29.0	29.0	33.0
S	52	52.0	52.0	85.0
SS	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	4	4.0	4.0	6.0
N	38	38.0	38.0	44.0
S	43	43.0	43.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	4	4.0	4.0	6.0
N	38	38.0	38.0	44.0
S	43	43.0	43.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	4	4.0	4.0	6.0
N	23	23.0	23.0	29.0
S	52	52.0	52.0	81.0
SS	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
N	25	25.0	25.0	32.0
S	54	54.0	54.0	86.0
SS	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	9	9.0	9.0	11.0
N	38	38.0	38.0	49.0
S	38	38.0	38.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
N	29	29.0	29.0	36.0
S	52	52.0	52.0	88.0
SS	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
N	23	23.0	23.0	30.0
S	60	60.0	60.0	90.0
SS	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4.0	4.0	4.0
TS	7	7.0	7.0	11.0
N	39	39.0	39.0	50.0
S	43	43.0	43.0	93.0
SS	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
N	34	34.0	34.0	41.0
S	50	50.0	50.0	91.0
SS	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	3	3.0	3.0	5.0
N	29	29.0	29.0	34.0
S	54	54.0	54.0	88.0
SS	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
N	33	33.0	33.0	40.0
S	53	53.0	53.0	93.0
SS	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	7	7.0	7.0	9.0
N	27	27.0	27.0	36.0
S	56	56.0	56.0	92.0
SS	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	7	7.0	7.0	9.0
N	33	33.0	33.0	42.0
S	49	49.0	49.0	91.0
SS	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	5	5.0	5.0	7.0
N	28	28.0	28.0	35.0
S	43	43.0	43.0	78.0
SS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALDITAS DAN RELIABILITAS

1. Variabel Disipln Kerja (X1)

a. Uji Valliditas

Correlations

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	total
x1.1 Pearson Correlation	1	.816**	.593**	.575**	.691**	.462*	.813**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000	.010	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
x1.2 Pearson Correlation	.816**	1	.581**	.726**	.803**	.531**	.879**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
x1.3 Pearson Correlation	.593**	.581**	1	.704**	.628**	.632**	.830**
Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
x1.4 Pearson Correlation	.575**	.726**	.704**	1	.766**	.709**	.893**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
x1.5 Pearson Correlation	.691**	.803**	.628**	.766**	1	.468**	.863**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.009	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
x1.6 Pearson Correlation	.462*	.531**	.632**	.709**	.468**	1	.759**
Sig. (2-tailed)	.010	.003	.000	.000	.009		.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Total Pearson Correlation	.813**	.879**	.830**	.893**	.863**	.759**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X2.7	Pearson Correlation	.400*	.660*	.594*	.631*	.445*	.725*	1	.595*	.666**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.001	.000	.014	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.399*	.662*	.503*	.801*	.550*	.624*	.595*	1	.620**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.005	.000	.002	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.258	.610*	.671*	.554*	.380*	.702*	.666*	.620*	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.168	.000	.000	.002	.038	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT AL	Pearson Correlation	.522**	.869*	.835*	.855*	.776*	.853*	.801*	.808*	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	9

3. Variabel Kepuasan Masyarakat

a. Uji Validitas

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	TOTAL
Y.1 Pearson Correlation	1	.551**	.678**	.735**	.411*	.662**	.606**	.504**	.386*	.536**	.451*	.779**

	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.024	.000	.000	.005	.035	.002	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.551**	1	.527**	.672**	.302	.626**	.364*	.396*	.027	.226	.749**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.002		.003	.000	.105	.000	.048	.030	.887	.230	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.678**	.527**	1	.826**	.390*	.401*	.549**	.488**	.522**	.512**	.430*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.033	.028	.002	.006	.003	.004	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.735**	.672**	.826**	1	.422*	.599**	.533**	.565**	.369*	.586**	.581**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.020	.000	.002	.001	.045	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.411*	.302	.390*	.422*	1	.728**	.696**	.722**	.662**	.435*	.277	.712**
	Sig. (2-tailed)	.024	.105	.033	.020		.000	.000	.000	.000	.016	.139	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.662**	.626**	.401*	.599**	.728**	1	.783**	.838**	.565**	.543**	.457*	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.028	.000	.000		.000	.000	.001	.002	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.606**	.364*	.549**	.533**	.696**	.783**	1	.757**	.740**	.524**	.246	.799**

	Sig. (2-tailed)	.000	.048	.002	.002	.000	.000		.000	.000	.003	.190	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	.504**	.396*	.488**	.565**	.722**	.838**	.757**	1	.769**	.746**	.480**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.005	.030	.006	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	.386*	.027	.522**	.369*	.662**	.565**	.740**	.769**	1	.701**	.133	.689**
	Sig. (2-tailed)	.035	.887	.003	.045	.000	.001	.000	.000		.000	.484	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	.536**	.226	.512**	.586**	.435*	.543**	.524**	.746**	.701**	1	.537**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.002	.230	.004	.001	.016	.002	.003	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.11	Pearson Correlation	.451*	.749**	.430*	.581**	.277	.457*	.246	.480**	.133	.537**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.018	.001	.139	.011	.190	.007	.484	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.779**	.665**	.761**	.830**	.712**	.852**	.799**	.860**	.689**	.759**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	11

LAMPIRAN 6

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

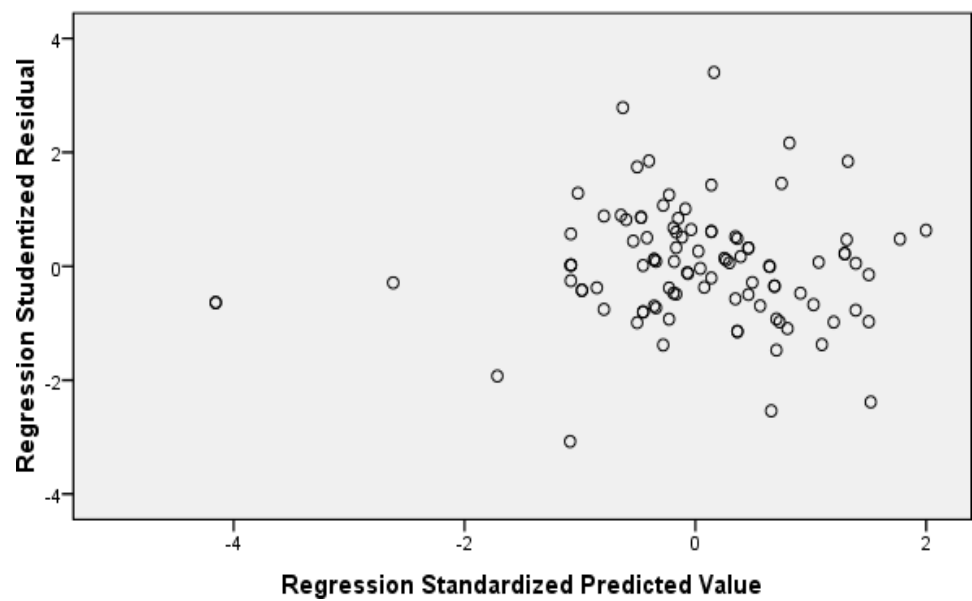
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.65795617
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.790
Asymp. Sig. (2-tailed)		.560
a. Test distribution is Normal.		

2. Uji Heteroskedasitas

Scatterplot

Dependent Variable: y



3. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.227	2.154		1.498	.137		
	X1	.726	.094	.465	7.731	.000	.697	1.434
	X2	.616	.071	.522	8.692	.000	.697	1.434

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 7

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

1. Analisis Koefisien Regresi Lnier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.227	2.154		1.498	.137		
X1	.726	.094	.465	7.731	.000	.697	1.434
X2	.616	.071	.522	8.692	.000	.697	1.434

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Koefisien Diterminnsi (R²)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.756	.751	3.695

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8

1. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4098.626	2	2049.313	150.061	.000 ^a
	Residual	1324.684	97	13.657		
	Total	5423.310	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

2. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.227	2.154		1.498	.137		
	X1	.726	.094	.465	7.731	.000	.697	1.434
	X2	.616	.071	.522	8.692	.000	.697	1.434

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 9

**Distribusi Nilai r_{tabel}
Signifikansi 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267

24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

LAMPIRAN 10

Tabel t
(Pada taraf signifikansi 0,05) 1 sisi (0,05) dan 2 sisi (0,025)

Df	Signifikansi		Df	Signifikansi	
	0.025	0.05		0.025	0.05
1	12.706	6.314	46	2.013	1.679
2	4.303	2.920	47	2.012	1.678
3	3.182	2.353	48	2.011	1.677
4	2.776	2.132	49	2.010	1.677
5	2.571	2.015	50	2.019	1.676
6	2.147	1.943	51	2.008	1.675
7	2.365	1.8+5	52	2.007	1.675
8	2.306	1.80	53	2.006	1.674
9	2.262	1.863	54	2.005	1.674
10	2.228	1.832	55	2.004	1.673
11	2.201	1.716	56	2.003	1.673
12	2.179	1.792	57	2.002	1.672
13	2.160	1.781	58	2.002	1.672
14	2.145	1.771	59	2.001	1.671
15	2.131	1.763	60	2.000	1.671
16	2.120	1.756	61	2.000	1.670
17	2.110	1.740	62	1.999	1.660
18	2.101	1.744	63	1.998	1.669
19	2.093	1.739	64	1.998	1.669
20	2.086	1.725	65	1.997	1.669
21	2.080	1.721	66	1.997	1.668
22	2.074	1.727	67	1.996	1.668
23	2.069	1.714	68	1.995	1.668
24	2.06.	1.711	69	1.995	1.667
25	2.060	1.718	70	1.994	1.667
26	2.056	1.706	71	1.994	1.667
27	2.052	1.703	72	1.993	1.666
28	2.048	1.701	73	1.993	1.666
29	2.045	1.609	74	1.993	1.666
30	2.042	1.697	75	1.992	1.665
31	2.040	1.696	76	1.992	1.665
32	2.037	1.694	77	1.991	1.665
33	2.035	1.692	78	1.991	1.665
34	2.032	1.691	79	1.990	1.664
35	2.030	1.690	80	1.990	1.664
36	2.028	1.688	81	1.990	1.664
37	2.026	1.687	82	1.989	1.664
38	2.024	1.686	83	1.989	1.663
39	2.023	1.685	84	1.989	1.663

40	2.021	1.684	85	1.988	1.663
41	2.020	1.683	86	1.988	1.663
42	2.018	1.682	87	1.988	1.663
43	2.017	1.681	88	1.987	1.662
44	2.015	1.680	89	1.987	1.662
45	2.014	1.679	90	1.987	1.662
91	1.986	1.662	92	1.986	1.661
93	1.986	1.661	94	1.985	1.661
95	1.985	1.661	96	1.985	1.660
97	1.984	1.660	98	1.984	1.660
99	1.984	1.660	100	1.983	1.660

LAMPIRAN 11

Tabel F
(Taraf signifikansi 0,05)

$\alpha =$ 0,05	$df_1=($ $k-1)$							
$df_2=($ n $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.4 4 8	199,50 0	215.7 0 7	224,58 3	230,16 2	233.9 8 6	236,76 8	238,88 3
2	18,51 3	19,000	19,16 4	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,12 8	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321

27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087

65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

LAMPIRAN 12

DOKUMENTASI

