

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh :
SEPTRI YANTI
21612010042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025**

PENGESAHAN

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : SEPTRI YANTI

NIM : 21612010042

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada:

HARI : RABU

TANGGAL : 02 JULI 2025

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D

NUPTK. 4247755656130133

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin. Latar belakang penelitian ini adalah adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang belum optimal, seperti kedisiplinan pegawai yang masih rendah serta kualitas pelayanan yang belum konsisten. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda, menggunakan data primer dari 100 responden yang pernah menerima pelayanan di Kantor Camat Banyuasin III. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa semakin baik tingkat kedisiplinan pegawai, seperti ketaatan terhadap peraturan kerja dan standar kerja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dinilai positif oleh masyarakat adalah responsiveness (kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan). Secara simultan, kedua variabel, yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai F hitung $> F$ tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 83,4% variasi pada kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini memperkuat teori Disconfirmation of Expectations oleh Oliver (1980), bahwa kepuasan terjadi ketika pelayanan yang diterima masyarakat melampaui harapan mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kedisiplinan pegawai serta perbaikan dalam kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan di lingkungan Kantor Camat Banyuasin III.

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

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of work discipline and service quality on community satisfaction in Banyuasin III Subdistrict, Banyuasin Regency. The background of this research is based on public complaints regarding suboptimal public services, such as low employee discipline and inconsistent service quality. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis, based on primary data collected from 100 respondents who have received services at the Banyuasin III Subdistrict Office. The results presented show that, partially, the work discipline variable has a positive and significant effect on community satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$. This indicates that the higher the level of employee discipline—such as adherence to rules and work standards—the higher the level of community satisfaction. The service quality variable also has a positive and significant effect on community satisfaction, with a significance value of $0.001 < 0.05$. The service dimension that received the most positive assessment from the public was responsiveness (the promptness of staff in providing service). Simultaneously, both variables—work discipline and service quality—have a significant effect on community satisfaction, as shown by the F count $> F$ table and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) indicates that both variables explain 83.4% of the variation in community satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other factors not examined in this study. These findings support Oliver's (1980) Disconfirmation of Expectations Theory, which states that satisfaction occurs when the services received exceed public expectations. This study concludes that improving employee discipline and enhancing the quality of public services can significantly increase community satisfaction in the Banyuasin III Subdistrict Office.

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