

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE DISCIPLINE OF COMMUNITY SATISFACTION IN THE LAND OFFICE OF EAST LAMPUNG REGENCY**

By

**EDY KURNIAWAN**  
NPM. 18710016

This study aims to determine empirically the Effect of Service Quality and Employee Work Discipline on Community Satisfaction in the Land Office of East Lampung Regency. The method used is quantitative, data collection using interviews, documentation and questionnaires. The data analysis technique is using multiple linear regression formula. The results showed that: Hypothesis 1, supported / accepted, which means that there is an influence of service quality on community satisfaction at the East Lampung District Land Office. Hypothesis 2, supported / accepted, which means that there is an effect of employee work discipline on community satisfaction at the East Lampung District Land Office. Hypothesis 3, supported / accepted, which means there is an Influence of Service Quality and Employee Work Discipline on Community Satisfaction in the Land Office of East Lampung Regency. The magnitude of the effect of the Influence of Service Quality and Employee Work Discipline on Community Satisfaction in the Land Office of East Lampung Regency is 32%.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini menjadi hal yang sangat vital, dan menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sementara disisi lain, implikasinya sangatlah luas mempengaruhi kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lainnya. “Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik” (Rukayat, 2017: 56)

Salah satu pelayanan publik yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lampung Timur. Badan Pertanahan ini memberikan pelayanan pada kepengurusan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional atau disebut dengan BPN adalah Lembaga Pemerintah non departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden serta dipimpin oleh seorang Kepala (sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional).

Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat muncul terhadap pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara, masyarakat dan pemerintah, serta rakyat maupun perbaikan-perbaikan di dalam internal birokrasi publik itu sendiri. Permasalahan yang dirasakan masyarakat berkaitan ketidak

puasannya terhadap kualitas pelayanan dalam melayani pembuatan sertifikat tanah, yaitu, Pegawai yang datangnya terlambat, tidak sesuai jam kerja, hari kerja pengurusan sertifikat tanah yang semakin lama atau sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan dan lain-lain.

Hasil prasurvey yang telah penulis lakukan, diperoleh informasi keluhan masyarakat atas nama Andreansyah pada tanggal 24 Juli 2019 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur masih terdapat beberapa masalah. Pegawai datang terlambat, padahal seharusnya pukul 08.00 Wib pegawai pelayanan sudah berada di tempat dan sudah siap untuk melayani masyarakat. Selain itu menurut penuturan saudara Andreasyah, pegawai pelayanan dinilai kurang ramah. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kekecewaan pada masyarakat.

Keluhan masyarakat atas nama Romdoni pada tanggal 1 April 2019 menunjukkan ketidakpuasan kembali. Yakni pengurusan sertifikat tanah terkesan lambat, prosesnya berbelit-belit dan membingungkan serta biaya yang kurang jelas atau transparan. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan masyarakat

Betapa pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Fahmi Rezha pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang

Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat yakni sebesar 75,8 %.

Selain kualitas pelayanan publik, ternyata kedisiplinan juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yunanto pada tahun 2016 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di PT.Askes Kediri”. Kesimpulan Hasil penelitian ini adalah Variabel disiplin kerja karyawan secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di PT Askes Kediri.

Berkaitan dengan kedisiplinan , ternyata ada indikasi bahwa karyawan kurang disiplin. Terdapat beberapa penyebab pelayanan yang diberikan kurang baik pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lampung Timur yaitu, pelayanan lambat dikarenakan jaringan internet

jelek , pegawai datang terlambat, listrik padam, berkas yg dibawa pemohon tidak lengkap, ketidakpahaman pemohon dengan peraturan yang di mohonkan.

Pendaftaran tanah menyatakan bahwa kelambanan proses pelayanan tersebut diakibatkan karena kurangnya kelengkapan berkas-berkas dari si pemohon seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, kurangnya koordinasi dari pemilik tanah dengan petugas ukur hingga mengakibatkan lamanya proses pengukuran, permasalahan pembatas tanah yang masih rancu, serta kerancuan perolehan hak atas tanah dari si pemohon. Selain itu karena banyaknya berkas permohonan yang ditangani oleh Kantor Pertanahan, mengakibatkan adanya sedikit keterlambatan penyelesaian sertipikat tanah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur”.

## **KAJIAN TEORITIK**

### **a. Pelayanan Publik**

Menurut **Maryam** (2016: 8), pelayanan publik dapat diartikan : “Sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini

bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat”.

**Kurniawan** (2005: 6), mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.”

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dinyatakan: “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”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik disebutkan bawah: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Chandra, Gergorius,dkk (2011: 433) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Barata (2004: 14) menyatakan bahwa: “Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)”.

Menurut Kotler (2005: 234), “kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang

berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disintesis kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

**Tjiptono** (2012: 121) mengemukakan bahwa: “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut **Robbins** & Coulter (2010: 63) “kualitas adalah kehandalan produk atau jasa untuk melakukan yang seharusnya dan memuaskan ekspektasi pelanggan”. Sedangkan Lukman (2000: 11) mengartikan “kualitas adalah sebagai

### **Kedisiplinan Pegawai**

Menurut **Mangkuprawira** (2007: 122), “Kedisiplinan karyawan adalah sifat seorang karyawan yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu”. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan. Kedisiplinan seharusnya di pandang sebagai bentuk latihan bagi karyawan dalam melaksanakan aturan-aturan perusahaan. Semakin disiplin maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dan kinerja perusahaan, ceteris paribus.

**Mangkunegara** (2013: 123) menyatakan “disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman–pedoman organisasi”. Kadang–kadang, perilaku pekerja dalam organisasi menjadi sangat mengganggu sehingga berdampak dengan kinerja yang menurun. Oleh karena itu, kedisiplinan sangat

janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan”.

Berdasarkan beberapa definisi ahli di atas, maka sintesis dari kualitas pelayanan yakni kualitas pelayanan adalah ukuran bagus atau tidaknya perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi. Seperti dijelaskan oleh **Hardiyansyah** (2011: 46) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

diperlukan dalam kondisi seperti itu. Dalam organisasi, masih banyak karyawan yang terlambat, mengabaikan prosedur keselamatan, tidak mengikuti petunjuk yang telah ditentukan atau terlibat masalah dengan rekan kerjanya.

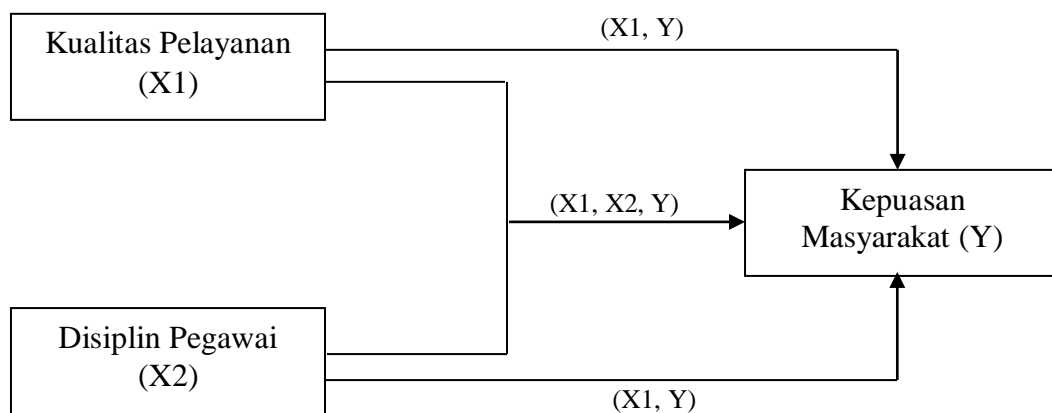
**Hasibun** (2012: 193) mengemukakan “kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tujuannya. Disiplin merupakan fungsi penting dalam sebuah organisasi karena semakin baik kedisiplinan karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Sebaliknya, tanpa disiplin, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal”. Kedisiplinan harus diterapkan dalam suatu perusahaan karena akan berdampak terhadap kinerja karyawan, sehingga mempengaruhi kesuksesan dan keberhasilan dari perusahaan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disintesis disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku

seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut.

### Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kerangka pemikiran teoritis di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

2. Diduga Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
3. Diduga Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis,

kemudian melakukan pengujian dilapangan, kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris.

### Obyek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Lampung Timur yang melakukan kepengurusan setifikat tanah. Lokasi penelitian ini yaitu pada Kantor Pertanahan Lampung Timur.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Lampung Timur.

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu 1000 orang dalam satu bulan. Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (.e)^2}$$

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(.e)<sup>2</sup> : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini

a : Intercep / konstanta

b : Koefisien Regresi

et : Error Term (tingkat kesalahan)

diambil nilai e = 10%

(0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{300}{1 + 300(0.1)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 3}$$

$$n = 75$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah Observasi Wawancara dan kuesioner.

### Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Persamaan regresi. Perasamaan analisis regresi linier berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan :

X<sub>1</sub> : Pengembangan Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> : Pengembangan

Kedisiplinan pegawai

Y : Kepuasan masyarakat

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Priyatno (2013: 115), mengemukakan uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak

terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak :

Tabel 8. Coefficients

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.137	5.699		2.130	.037
Kualitas Pelayanan	.469	.111	.432	4.213	.000
Kedisiplinan	.258	.105	.252	2.451	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikan kompetensi sebesar 0.00, karena nilai tersebut kurang dari 0,05,  $0.00 < 0.05$ , artinya hipotesis diterima, secara parsial “Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur”.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Nova Tamara Lisbeth dkk, (2018) hasil penelitian menunjukkan

secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

### Uji Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikan kompetensi sebesar 0.017, karena nilai tersebut kurang dari 0,05,  $0.017 < 0.05$ , artinya hipotesis diterima, secara parsial “Ada Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur. Disiplin kerja Pegawai merupakan salah satu tuntutan konsumen pengguna jasa. Pegawai diwajibkan mentaati peraturan yang ada untuk mencapai

tujuan yang telah ditentukan. Penegakan kedisiplinan pegawai, merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan. Disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan masyarakat, sehingga ujungnya akan memberikan kepuasan

**Uji F**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur**

Priyatno (2013: 114), mengemukakan uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Tabel 9. Anova uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1164.932	2	582.466	16.975	.000 <sup>a</sup>
Residual	2470.615	72	34.314		
Total	3635.547	74			

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikan regression sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.005, hal ini berarti hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima, yang artinya **“Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur”**.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman terhadap pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang diperoleh berdasarkan

pada masyarakat pengguna pelayanan public. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widya Arum Vellayati, Muslikhah Dwihartanti (2018) disiplin kerja memiliki pengaruh sebesar 49,5% dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel bebas. Berikut adalah hasil uji F :

pengalaman diperolehnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi masyarakat untuk melakukan perbandingan terhadap organisasi tersebut secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yogi Yunanto (2017) Hasil penelitian menunjukkan Variabel kualitas pelayanan (X1) secara simultan memberikan pengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X dengan nilai probabilitas b1 adalah 0,017 lebih kecil dari 0,05. Variabel disiplin kerja karyawan (X2) secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X dengan nilai probabilitas b2 adalah 0,031 lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar = 0,149, disiplin kerja karyawan (X2) sebesar 0,123, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh

yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X.

### 1. Koefisien Determinasi

Untuk mencari besaran pengaruh varians variabel dapat digunakan teknik statistic dengan menghitung besarnya koefisien determinasi dalam arti seberapa jauh pengaruh dalam variabel penelitian ini dalam sumbanganya terhadap penelitian, koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan, dan selanjutnya dikalikan dengan 100%. Berikut adalah hasil regresi :

Tabel 10. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 <sup>a</sup>	.320	.302	5.85782

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, KualitasPelayanan

Pada tabel diatas diketahui nilai R square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,320 atau 32%, hal ini berarti bahwa besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap

Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur adalah 32%, sedangkan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

- 1) Hipotesis 1, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
- 2) Hipotesis 2, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
- 3) Hipotesis 3, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

Kabupaten Lampung Timur adalah 32%.

## SARAN

1. Bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur hendaknya lebih memperhatikan kualitas dan kedisiplinan

## DAFTAR PUSTAKA

**Barata.** Adya Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

**Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto.** 2018. *Analisis Pengaruh Kalitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.*

**Hardiyansyah** 2011: 46). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

**Kotler,** Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

**Kurniawan,** Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

**Hasibuan,** Melayu Sp. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tiga belas. Jakarta: Bumi Aksara

pegawai untuk memberikan kepuasan pada masyarakat.

2. Untuk peneliti selanjutnya mungkin perlu ditambahkan variable lain, pemoderasi atau *intervening* untuk membuat penelitian ini menjadi lebih akurat dengan tingkat pendekatan yang berbeda-beda sehingga dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya.

**Mangkunegara,** Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

**Mangkuprawira,** S. dan A.V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

**Maryam,** Neneng Siti. 2016. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume VI No.1 / Juni 2016. Hal: 1-18.

**Nova Tamara, Lisbeth Mananeke, dan Christoffel Kojo.** 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA. Vol 6. Nomor 4.

- Priyatno**, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Robbins**, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2007. *Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Rukayat**, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI. Hal: 56-65.
- Tjiptono**, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Widya Arum** Vellayati, Muslikhah Dwihartanti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran. Vol. 7, Nomor 2. UNY.
- Yunanto**, Yogi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis. Akademika. Vol. 15, Nomor 2.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**.
- Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional**.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.