

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KALISABUK
KESUGIHAN CILACAP



Oleh:

MUSRIHATUN

NIM 202325024

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KALISABUK
KESUGIHAN CILACAP

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Menyusun skripsi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdhatul Ulama Al-Ghazali Cilacap

Oleh:
MUSRIHATUN
NIM 202325024

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KALISABUK
KESUGIHAN CILACAP

Oleh

MUSRIHATUN

NIM 202325024

Disetujui untuk Sidang Skripsi Pada Tanggal :

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



HASAN MUZAKI, M.M
NIDN. 0625118401

Pembimbing II



YUDI AGUS SETIAWAN, M.M
NIDN. 0618088701

NOTA PEMBIMBING

Kepada Yth.
Kaprodin Manajemen
Fakultas Ekonomi UNUGHA
Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari:

Nama : Musrihatun
NIM : 202325024
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang Munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera di munaqosahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Hasan Muzaki, M.M
NIDN. 0625118401

Pembimbing II



Yudi Agus Setiawan, M.M.
NIDN. 0618088701

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KALISABUK
KESUGIHAN CILACAP

Oleh

MUSRIHATUN

NIM 202325024

Disetujui dan disahkan,

- | | | |
|---|---------------|---------|
| 1. <u>Hasan Muzaki, M.M</u>
NIDN. 0625118401 | Pembimbing I | (.....) |
| 2. <u>Yudi Agus Setiawan, M.M</u>
NIDN. 0618088701 | Pembimbing II | (.....) |
| 3. <u>Dina Prasetyaningrum, M.M</u>
NIDN. 0619129101 | Penguji I | (.....) |
| 4. <u>Elok Ainur Latif, M.M.</u>
NIDN. 0631109022 | Penguji II | (.....) |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al- Ghazali Cilacap


Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109022

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **MUSRIHATUN**
NIM : 202325024
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja
Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa
Kalisabuk Kesugihan Cilacap

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama
Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Kamis, 24 April 2025

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1)
Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 24 April 2025

Dewan Sidang

Ketua

Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Sekretaris

Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Penguji 1

Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Penguji 2

Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

Pembimbing

Hasan Muzaki, M.M.
NIDN. 0625118401

Ass. Pembimbing

Yudi Agus Setiawan, M.M.
NIDN. 0618088701

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Mutia Pangikatsih, M.E.Sy.
NIDN. 0631058803



NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : *

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al

Ghazali Cilacap

Di –

Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Musrihatun

NIM : 202325024

Fakultas/Prodi : Ekonomi Manajemen

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin
Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di
Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

Telah dapat diajukan kepada Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cilacap, 24 April 2025

Konsultan



Dina Prasetyaningrum, M.M.

NIDN. 0619129101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Musrihatun

NIM : 202325024

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plgiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap,

Yang membuat pernyataan



Musrihatun
NIM 202325024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap” dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa juga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW serta keluarga dan sahabat, semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa’atnya esok dihari kiamat. Aamiin.

Laporan ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan skripsi di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap untuk program S1 Ekonomi Manajemen. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H.A. Luthfi Hamidi M.Ag., Plt Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap berserta seluruh jajaran Civitas Akademik.
2. Ibu Mutia Pamikatsih, M.E.Sy., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali yang telah memberi ijin peneliti kepada penulis.
3. Ibu Elok Ainur Latif, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi pengarahan yang tak terbatas dari awal hingga akhir studi.

4. Bapak Hasan Muzaki, M.M, selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Yudi Agus Setiawan, M.M., selaku dosen pembimbing 2 yang sudah memberi bimbingan dan pengarahan hingga tersusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Nahdhatul Ulama Al Ghazali Cilacap yang telah memberi bekal ilmu dan pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan proposal skripsi serta bekal hidup untuk masa mendatang.
6. Seluruh Pegawai Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak H, Sya'roni dan ibu Hj Siti homsiyah, dan juga suami dan anak saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat saya yaitu Ita Wahyuningsih, Alia Safira dan Devi DSeptiani yang selalu ada untuk memberikan dukungan dan motivasi.
9. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen kelas karyawan dan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk kemajuan bersama. Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan kata, pengetikan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Cilacap, Maret 2025



Penulis

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan 127 responden. Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai adalah variabel independen, dan Kepuasan Masyarakat adalah variabel dependent. Koefisien determinasi, regresi berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan uji f digunakan untuk menganalisis data. Analisis dilakukan menggunakan Paket Statistik untuk Sains Sosial, atau SPSS, versi 25 untuk Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat dengan nilai t probabilitas sig 0,000 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Sementara itu, Disiplin Kerja Prgawai menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t dengan probabilitas sig 0,000, lebih rendah dari $\alpha = 0,05$, serta secara simultan konflik dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja guru yang dibuktikan nilai F pada tabel diatas adalah 3,07 dengan sig 0,000 < $\alpha 0,05$. Selanjutnya, koefisien determinasi, yang dihitung dengan menggunakan persegi panjang R, adalah 028,2%. atau 28,2% dari total.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat*

SUMMARY

The aim of this research is to determine the influence of public service quality and employee work discipline on community satisfaction at the Kalisabuk Kesugihan Cilacap Village Office. This research used quantitative methods and involved 127 respondents. Quality of Public Services and Employee Work Discipline are independent variables, and Community Satisfaction is the dependent variable. The coefficient of determination, multiple regression, classical assumption test, t test, and f test were used to analyze the data. Analyzes were conducted using the Statistical Package for the Social Sciences, or SPSS, version 25 for Windows. The results of the research show that the quality of public services influences public satisfaction with a probability t value of sig 0.000 which is greater than $\alpha = 0.05$. Meanwhile, employee work discipline shows a significant influence on community satisfaction, with a t value with a probability of sig 0.000, lower than $\alpha = 0.05$, and simultaneously conflict and work stress have an effect on teacher performance as evidenced by the F value in the table above is 3.07 with sig 0.000 < $\alpha 0.05$. Furthermore, the coefficient of determination, calculated using rectangular R, is 0.282. or 28.2% of the total.

Keywords: Quality of Public Services and Employee Work Discipline, and Community Satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	3
KATA PENGANTAR	8
RINGKASAN.....	11
SUMMARY	13
DAFTAR ISI	14
DAFTAR TABEL	16
DAFTAR GAMBAR	17
DAFTAR SIMBOL	18
DAFTAR LAMPIRAN.....	19
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH	
PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah Desa	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Uji Analisis Data	77
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN KUESIONER	Error! Bookmark not defined.
BIODATA PENULIS	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kehadiran dan ketidak hadiran.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Daftar Pelayanan	41
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional	45
Tabel. 3.4 Skala Model Likert.....	47
Tabel 4. 1 Daftar Perangkat Desa Kalisabuk Kesugihan	58
Tabel 4.2 Karakteristik responden	59
Tabel 4.3 Karakteristik responden	59
Tabel 4.4 Karakteristik responden	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Agresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	17
-------------------------------------	----

DAFTAR SIMBOL

Simbol Istilah

α : Alpha

β : Beta

e : Errorterm

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengisian Kuesioner	83
Lampiran 2 Daftar Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 3. Tabulasi Responden	90
Lampiran 4. Tabel Data R.....	92
Lampiran 5. HASL SPSS	96
Lampiran 6. Tabel UJI T dan Uji F	105
Lampiran 7. Sesi Dokumentasi.....	108