

ABSTRAK

Sintia Patue (931412178) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pembimbing I Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si, dan Pembimbing II Robiyati Podungge, S.Pd., MAP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dengan disiplin pegawai yang tinggi merupakan persyaratan keberhasilan tujuan instansi pemerintahan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo untuk mendapatkan pelayanan. Besarnya sampel yang diambil adalah 5% dari jumlah populasi, yaitu 78 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuisioner dan dokumentasi. Metode analisis yang dipergunakan yaitu analisis linier berganda dengan menggunakan *SPSS*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai F-test adalah $87,775 > 3,12$. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi variabel secara simultan (r^2) diperoleh 70,1%, sedangkan sisanya sebesar 29,9% yang merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji T-test membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Sedangkan variabel disiplin kerja menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,025 < 0,05$). Dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan masyarakat, maka Kantor Capil Kota Gorontalo perlu mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat yang dilayani terjaga. Sedangkan disiplin kerja menunjukkan pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan masyarakat, maka untuk masa akan datang Kantor Capil Kota Gorontalo perlu memperhatikan dan meningkatkan disiplin pegawai agar kepuasan masyarakat yang dilayani terjaga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Sintia Patue (931412178) The Influence of Service Quality and Work Discipline toward Society Satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of Gorontalo City. Principal Supervisor is Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si and Co-Supervisor is Robiyati Podungge, S.Pd., MAP.

The office of population and civil registration of Gorontalo city is one of the official governmental institutions that provide services to the society. Qualified service with high discipline of the employees is the successful goal of every governmental institution.

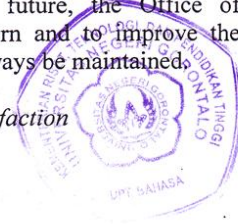
This research applied quantitative approach. This research aimed at finding out on what extent did the influence of service quality (X1) and work discipline (X2) toward society satisfaction (Y) at the office of population and civil registration of Gorontalo city.

The population in this research was the entire citizen who came and serviced at the office of population and civil registration of Gorontalo city. The sample was 5% or 78 people from the population. Techniques of data collection were observation, questionnaire, and documentation. The analysis method applied multiple linear regressions with SPSS.

The research result revealed that F-test value was $87,775 > 3,12$. Therefore, the hypothesis which stated there are positive and significant influence of service quality variable and employee's work discipline towards society satisfaction was accepted. The determination coefficient (r^2) of variable was simultaneously gained 70,1%, meanwhile the rest of 29,9% was influenced by other variable that was not researched.

The result of T-test proved that there was positive and significant influence of service quality towards society satisfaction with significant value was $0,000 < 0,05$. Meanwhile, the work discipline variable showed there was positive and significant influence towards society satisfaction with significant value was $0,025 < 0,05$. It revealed that service quality had dominant influence towards society satisfaction; therefore the office needed to develop the service quality so the society satisfaction could be maintained. Meanwhile, work discipline showed lower influence towards society satisfaction. In the future, the Office of Population and Civil Registration is expected to concern and to improve the employee's discipline in order society satisfaction will always be maintained.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Society Satisfaction



LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**

Oleh

**SINTIA PATUE
NIM 931 412 178**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

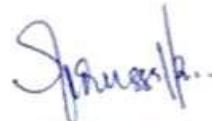
Pembimbing I



Dr. ABD Rahman Pakaya, M.Si

NIP : 19581220 198603 1 001

Pembimbing II



Robiyati Podungge, S.Pd., MAP

NIP : 19800520 200501 2 005

Gorontalo, Juli 2016

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**



Hais Dama, SE.,M.Si

NIP : 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**

Oleh

**SINTIA PATUE
NIM 931 412 178**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 20 Juli 2016

Waktu : 13.00 WITA

Penguji :

1. Dr. Zuchri Abdussamad, M.Si

1. 

2. Romy Tantu, S.Sos., M.Si

2. 

3. Dr. Abd Rahman Pakaya, M.Si

3. 

4. Robiyati Podungge, S.Pd., MAP

4. 

Gorontalo, Juli 2016

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

NIP : 19600223 198603 1 004