

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA
PERANGKAT DESA BERANGAS TIMUR KECAMATAN ALALAK KABUPATEN
BARITO KUALA**

Siti Rodliya Azzahra¹, Fakhsiannor², Sitna Hajar Malawat³
FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB (UNISKA) Banjarmasin
Email : Lyaazzahrazen@gmail.com

ABSTRACT

SITI RODLIYA AZZAHRA, NPM. 18120213. "*The Influence of Public Service Quality and Work Discipline of Berangas Timur Village Apparatus, Alalak District, Barito Kuala Regency*". Principal Advisor Fakhsiannor Dan Co. Advisor Sitna Hajar Malawat.

The research objectives are (1) to determine the effect of the quality of public services and work discipline of Berangas Timur Village apparatus, Alalak District, Barito Kuala Regency. (2) To know the work discipline of Berangas Timur Village apparatus, Alalak Subdistrict, Barito Kuala Regency. The Research Used In This Research Is A Quantitative Approach. Data Analysis in Research Using Multiple Linear Regression Data Analysis.

The results showed that (1) Based on the T-test for Service Quality Variables Influenced on Community Satisfaction in Berangas Timur Village, Alalak District, Barito Kuala Regency. (2) Based on the T-Test for Variables of Work Discipline Influence on Community Satisfaction in Berangas Timur Village, Alalak District, Barito Kuala Regency. (3) Based on the calculation of the coefficient of determination (R²), a value of 0.477 is obtained. This shows that service quality and work discipline have an influence of 47.7% on community satisfaction in Berangas Timur Village, Alalak District, Barito Kuala Regency.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang yaitu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan 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. Salah satu pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah pelayanan pada kantor desa.

Kantor Desa Berangas Timur merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Desa Berangas Timur terletak di Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. Saat ini Kantor Desa Berangas Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan

- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*,. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perangin angin, L. (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Rivai, V. d. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2005). *Management. 8th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Soejono. (2000). *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono, S. (2000). *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Ar-Ruzz.
- Tjiptono dan Diana, F. d. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !* Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Pelayanan Publik*.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”.
- Brilliana, V. (2010). Analisis Pengaruh Service Quality, Customer To Customer Interaction Dan Service Atmosphere Terhadap Satisfaction Firm.
- Giese, J. L. (2000). Defining Customer Satisfaction. *Academy of Science Review*.
- Herman, M. (2018). Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung.
- Pratama, A. W. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Putri, A. I. (2016). Pengaruh Persepsi Kesadaran Wajib Pajak Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di Kpp Pratama Gayamsari).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru.

Jurnal

- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan