



**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DISIPLIN
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN KESESI KABUPATEN PEKALONGAN**

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Disusun Oleh :

ARGO YUDHA ISMOYO

NPM : 201003631010485

Program Studi: Magister Administrasi Publik

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2022**



**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DISIPLIN
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN KESESI KABUPATEN PEKALONGAN**

ARGO YUDHA ISMOYO

NPM : 201003631010485

Program Studi: Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, telah Disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal sepertitertera di bawah ini

Semarang, Juli 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
NIDN. 0603075501

Pembimbing II

Dr. Karmanis, M.Si
NIDN. 0605066601

Menyetujui

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501



**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DISIPLIN
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN KESESI KABUPATEN PEKALONGAN**

ARGO YUDHA ISMOYO

NPM : 201003631010485

Program Studi: Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Ilmu Administrasi Publik Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Publik, telah Disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi
pada tanggal sepertitertera di bawah ini

Semarang, Juli 2022

1. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
Ketua Tim Penguji/ Pembimbing I

2. Dr. Karmanis, M.Si
Penguji 2/ Pembimbing II

3. Dr. Rini Werdiningsih, MS
Penguji 3

Mengesahkan
Dekan FISIP UNTAG Semarang



Dr. Rini Werdiningsih, MS
NIDN. 0621105901

ABSTRAK

Salah satu faktor penting dalam Kepuasan Pelayanan Masyarakat adalah Kualitas Kerja dan Disiplin, memberikan kompensasi yang merupakan hak bagi masyarakat dan kewajiban pelayan masyarakat untuk memberikan pelayanan terbaik guna menjadikan pelayanan berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kerja dan Disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Metode penelitian yang digunakanyaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan teknik sampel jenuh yaitu sebanyak 100 responden, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan uji validitas, uji realibilitas, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis yang terdiri atas uji t dan intervening atau analisis jalur dengan menggunakan SPSS 20 (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi sederhana pertama dapat diketahui bahwa Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat. Pada analisis regresi sederhana kedua diketahui bahwa Kualitas Kerja dan Disiplin berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan bagi Masyarakat. Berdasarkan hasil dari kedua analisis regresi sederhana tersebut dapat dilakukan uji intervening sehingga diketahui nilai t hitung $3,301 > t$ tabel $1,659$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin mampu menjadi variabel intervening dengan perhitungan *standardized coefficients* untuk pengaruh secara langsung Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat lebih besar dibanding pengaruh secara langsung Disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Kerja, Disiplin dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat