

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN JENEPONTO**

**Bohari H<sup>\*1</sup>, Saban Echdar<sup>2</sup>, Maryadi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>, Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia

e-mail: [\\*1boharih@gmail.com](mailto:*1boharih@gmail.com), [2sabanechdar@gmail.com](mailto:2sabanechdar@gmail.com), [3maryadi@gmail.com](mailto:3maryadi@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Bohari H (2017.MM.2.0762), Tesis: Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Jeneponto; dibimbing oleh: Saban Echdar dan Maryadi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: Pengaruh Pelayanan Informasi Publik dan Disiplin Kerja secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat, dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel berjumlah 100 responden, dengan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan informasi publik terhadap kepuasan masyarakat, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan informasi publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Jeneponto.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja Pegawai.*

### **ABSTRACT**

Bohari H (2017.MM.2.0762), Thesis: *The Effect of Quality of Public Information Services and Work Discipline on Community Satisfaction in the Office of Information and Statistics Communication of Jeneponto Regency; mentored by: Saban Echdar and Maryadi.*

*This study aims to analyze: The effect of Public Information Services and Work Discipline partially and simultaneously on community satisfaction, and analyze the most dominant variables affecting Community Satisfaction. This research uses a quantitative approach, with a sample of 100 respondents, with multiple linear regression analysis techniques.*

*Hypothesis testing results show that: (1) There is a positive and significant influence on the quality of public information services on community satisfaction, (2) There is a positive and significant effect on work discipline on community satisfaction, (3) There is a positive and significant effect on the quality of public information services and discipline Simultaneous work on community satisfaction at the Jeneponto Regency Communication and Information Office.*

**Keywords:** *Service quality, work discipline, and employee performance.*

## PENDAHULUAN

Informasi merupakan salah satu bagian yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat saat ini, terlebih dalam negara demokrasi yang mengenal adanya pengakuan terhadap kebebasan dalam memperoleh informasi bagi rakyatnya. Tertutupnya kebebasan memperoleh informasi dapat berdampak pada banyak hal seperti rendahnya tingkat pengetahuan dan masyarakat yang berdampak pada rendahnya kualitas hidup. Sementara dari segi penyelenggaraan pemerintahan, tidak adanya informasi yang dapat diakses oleh publik dapat berakibat pada lahirnya pemerintahan yang otoriter dan tidak demokratis.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur (Rahmayanty, 2013). Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat.

Dalam pelayanan prima, kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu pelayanan (LAN RI 2009). Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai standart pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima.

Menurut Tjahya Supriatna (2009), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Hasil pengamatan selama ini, prosedur pelayanan di Dinas Komunkasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Jeneponto masih lemah, kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Dinas. Dinas kurang maksimal memberikan kumunikasi dan informasi kepada masyarakat, hal ini disebabkan karena tidak adanya papan informasi pada kantor. Selain faktor tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat juga masih kurang sehingga asih ada masyarakat pkurang mengenal dan faham akan tugas-tugas yang diembannya.

Berdasarkan penomena dan latar belakang di atas, diketahui bahwa pegawai pada Dinas Komunkasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Jeneponto belum memberikan kualitas pelayanan informasi publik yang baik kepada masyarakat, sebagai akibat disiplin kerja yang belum baik. Dalam konteks inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan kajian tentang hal ini untuk dijadikan tesis penulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Jeneponto”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Tempat penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Jeneponto, dilaksanakan bulan November-Desember 2019. Populasi penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan informasi publik sebanyak 360 orang, sampel sebanyak 100 responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara kuesioner dan dokumentasi, menggunakan Teknik analisis regresi berganda, bantuan program SPSS, guna menguji statistik, seperti instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi, Uji hipotesis.

## HASIL PENELITIAN

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan satu prediktor untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik analisis regresi ganda dengan dua predictor. Kedua teknik analisis ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

### 1. Uji Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana  $X_1 - Y$

| Variabel  | Harga r |        |       | Harga t |        | Koef. | Konst. | Keterangan             |
|-----------|---------|--------|-------|---------|--------|-------|--------|------------------------|
|           | rhitung | rtabel | $r^2$ | thitung | ttabel |       |        |                        |
| $X_1 - Y$ | 0,596   | 0,195  | 0,355 | 7,341   | 1,984  | 0,377 | 5,330  | Positif dan Signifikan |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

#### 1) Koefisien Korelasi (r)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien korelasi (rhitung) antara  $X_1$  terhadap  $Y$  ( $r_{x_1y}$ ) sebesar 0,596 karena koefisien korelasi  $r_{x_1y}$  tersebut bernilai positif, maka kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, disimpulkan semakin tinggi kualitas pelayanan public, kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

#### 2) Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi ( $r^2_{x_1y}$ ) sebesar 0,355. Nilai  $r^2_{x_1y}$  dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik mampu mempengaruhi 35,5% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai  $r^2_{x_1y}$  menunjukkan bahwa masih ada 64,5% variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan publik.

#### 3) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statistic 22 for Mac* diketahui thitung sebesar 7,341 dan ttabel dengan  $dk = n - 1 = 100 - 1 = 99$  pada taraf 5%, maka diketahui bahwa ttabel sebesar 1,984. Dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel yaitu  $7,341 > 1,984$ . Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

#### 4) Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Kualitas Pelayanan Publik (X1) sebesar 0,377 dan bilangan konstanta sebesar 5,330. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat disusun persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,377 X_1 + 5,330$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,377 artinya apabila kualitas pelayanan informasi publik ( $X_1$ ) meningkat 1 poin maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,377. Berdasarkan perhitungan diketahui  $r_{hitung} = 0,596 > r_{tabel} = 0,192$  sehingga hipotesis pertama diterima. Jadi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

## 2. Uji Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis kedua menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana  $X_2 - Y$

| Variabel<br>$X_2 - Y$ | Harga r      |             |       | Harga t      |             | Koef | Konst. | Keterangan |
|-----------------------|--------------|-------------|-------|--------------|-------------|------|--------|------------|
|                       | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | $r^2$ | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ |      |        |            |
|                       | 0,704        | 0,195       | 0,49  | 9,810        | 1,984       | 0,72 | 4,194  | Positif    |
|                       |              |             | 5     |              |             | 1    |        | dan        |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

### a. Koefisien Korelasi (r)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) antara  $X_2$  terhadap Y ( $r_{x_2y}$ ) sebesar 0,704 karena koefisien korelasi  $r_{x_2y}$  tersebut bernilai positif, maka disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, semakin tinggi disiplin kerja maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

### b. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi ( $r^2_{x_2y}$ ) sebesar 0,495. Nilai  $r^2_{x_2y}$  dapat diartikan bahwa disiplin kerja mampu mempengaruhi 49,5% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai  $r^2_{x_2y}$  menunjukkan bahwa masih ada 50,5% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain disiplin kerja.

### c. Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statistic 22 for Mac* diketahui thitung sebesar 9,810 dan ttabel dengan  $dk = n - 1 = 100 - 1 = 99$  pada taraf 5%,

maka diketahui bahwa ttabel sebesar 1,984. Dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel yaitu  $9,810 > 1,984$ . Dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

#### d. Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Disiplin Kerja (X2) sebesar 0,721 dan bilangan konstanta sebesar 4,278. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat disusun persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,721 X_2 + 4,278$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien  $X_2$  sebesar 0,721 artinya apabila Disiplin Kerja ( $X_2$ ) meningkat 1 poin maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,721. Berdasarkan perhitungan diketahui rhitung sebesar 0,704 lebih besar dari rtabel 0,195. Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

### 3. Uji Hipotesis Ketiga

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda

| Variabel | Koef. | Konst. | Harga R dan $R^2$ |                | Harga F |        | Keterangan |
|----------|-------|--------|-------------------|----------------|---------|--------|------------|
| X1       | 0,153 | 0,834  | $R_{y(1,2)}$      | $R^2_{y(1,2)}$ | Fhitung | Ftabel | Positif    |
| X2       | 0,561 |        | 0,728             | 0,529          | 54,547  | 3,090  | dan        |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

#### a. Koefisien Korelasi (R)

Hasil hitung menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y ( $R_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,728. Karena koefisien korelasi  $R_{y(1,2)}$  tersebut bernilai positif, maka kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Jika terdapat peningkatan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

#### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,529, berarti bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja mampu mempengaruhi 52,9% perubahan kepuasan masyarakat. Jadi masih ada 47,1% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja.

#### c. Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui Fhitung sebesar 54,547 dan Ftabel dengan taraf signifikan 5% sebesar 3,090, maka  $54,547 > 3,090$ . Dengan nilai tersebut dapat diketahui bahwa Fhitung  $>$  Ftabel, sehingga terdapat pengaruh signifikansi kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

#### d. Persamaan Garis Regresi

Besarnya harga koefisien Kualitas Pelayanan Publik (X1) adalah 0,153 dan Disiplin Kerja (X2) sebesar 0,561 serta konstanta sebesar 0,834. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat disusun persamaan garis regresi dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,153 X_1 + 0,561 X_2 + 0,834$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika:

- Nilai koefisien X1 sebesar 0,153 artinya apabila Kualitas Pelayanan Publik (X1) meningkat 1 poin, nilai Disiplin Kerja (X2) tetap maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat 0,153 poin.
- Nilai koefisien X2 sebesar 0,561 artinya apabila Disiplin Kerja (X2) meningkat 1 poin, nilai Kualitas Pelayanan Publik (X1) tetap maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat 0,561 poin.

Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat

#### e. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat seperti pada tabel berikut:

Tabel 4. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

| No | Nama Variabel                  | Sumbangan |         |
|----|--------------------------------|-----------|---------|
|    |                                | Relatif   | Efektif |
| 1  | Kualitas Pelayanan Publik (X1) | 27,2%     | 14,4%   |
| 2  | Disiplin Kerja (X2)            | 72,8%     | 38,6%   |
|    |                                | 100%      | 52,9%   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis yang tercantum di dalam tabel di atas diketahui bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja memberikan sumbangan Efektif sebesar 52,9% terhadap kepuasan masyarakat dan 47,1% diberikan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

### PEMBAHASAN

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Informasi Publik (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,596 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,355. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 35,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 7,341 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau  $7,341 >$

1,984, sehingga pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Disiplin Kerja (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x2y}$ ) sebesar 0,704 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x2y}$ ) sebesar 0,495. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 49,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 9,810 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau  $9,810 > 1,984$ , sehingga pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Secara bersama-sama kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ganda diperoleh harga koefisien korelasi ( $R_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,728 dan harga koefisien determinasi ( $R^2_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,529 yang artinya pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,9% kemudian 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dipenelitian ini. Pada uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 54,547 dan Ftabel sebesar 3,090. Hasil uji menunjukkan Fhitung lebih besar dari pada Ftabel atau  $54,547 > 3,090$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Besarnya sumbangan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan hasil analisis regresi ganda, besarnya sumbangan efektif 52,9% sedangkan 47,1% berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan publik yang tinggi dalam instansi pemerintahan mempengaruhi kepuasan masyarakat, begitu juga instansi pemerintahan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi mendapatkan kepuasan masyarakat yang tinggi.

## **4. Variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai thitung yang diperoleh variabel disiplin kerja (X2) adalah 0,704 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x2y}$ ) sebesar 0,495 dimana nilai thitung  $>$  ttabel yakni 0,195, sementara nilai thitung yang diperoleh variabel kualitas pelayanan informasi publik (X1) sebesar 0,596 harga koefisien determinasi ( $r^2_{x2y}$ )

sebesar 0,355 lebih kecil dari dari thitung yang diperoleh disiplin kerja 0,704 ( $0,596 < 0,704$ ).

Hasil pengujian diketahui thitung sebesar 9,810 dan ttabel dengan  $dk = n - 1 = 100 - 1 = 99$  pada taraf 5%, maka diketahui bahwa ttabel sebesar 1,984. Dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel yaitu  $9,810 > 1,984$ . Dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x_2y}$ ) sebesar 0,704 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x_2y}$ ) sebesar 0,495. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 49,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 9,810 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984, sehingga pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sangat dominan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Jeneponto.

## KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Jeneponto.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Jeneponto.
3. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Jeneponto.
4. Variabel disiplin kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Jeneponto.

## Keterbatasan Penelitian

- a. Bahwa variable yang diukur dalam penelitian ini hanyalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja, sementara masih banyak variable lain yang dipastikan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk itu perlu ada penelitian lanjutan dengan menambah variabel lain.
- b. Jumlah masyarakat yang menjadi sampel dalam penelitian ini cukup banyak (100 orang) dengan kurun waktu penelitian yang pendek, sehingga memungkinkan bertemu dengan responden yang sama pada waktu yang berbeda.

## SARAN

1. Pegawai diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dengan cara memberikan pelayanan sesegera mungkin sesuai kebutuhan masyarakat.
2. Kepala Dinas diharapkan dapat meningkatkan pengawasan secara kontinue, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, disiplin kerja pegawai juga perlu ditingkat, agar ketika masyarakat ingin mendapatkan informasi tertentu pegawai dengan sigap dan cepat dapat melayaninya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Budi Purwanto.2013. Pengaruh Kedisiplinan dan Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Hotel di Kabupaten Semarang
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hetifah Sj. Sumarto.2009. Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia.Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, H. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Lukman, S. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pawit, M. Yusuf dan Priyo Subekti.2010. Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan. Ed.1. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, Veitzal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. 2010. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga. Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Saban,Echdar.2017.Metode Penelitian Manajemen dan Bisis.Bogor:Ghalia
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjahya Supriatna.2009.Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah, Jakarta: Bumi. Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widya Arum Vellayati .2014. Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang.
- Winarsih, R. d. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yogi Yunanto. 2010. Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan mahasiswa. *Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.8 (3),. 225–244.
- Tjahja Supriatna, 2000 Pokok-pokok kebijaksanaan Pembangunan, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.