

## ABSTRAK

### **Restu Berlian Islami: Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.**

Tugas pemerintah pada hakikatnya memberi pelayanan dengan baik. Untuk mencapai pelayanan yang baik tersebut, maka diperlukan pegawai yang dapat memberikan berbagai jenis pelayanan, baik itu dalam bentuk produk kerja maupun jasa pelayanan. Namun seringkali muncul berbagai masalah dalam disiplin dan pelayanan. Diantaranya masih adanya pegawai yang telat masuk kantor dan pulang cepat, selain itu masih terdapat pelayanan yang lambat dan berbelit. Oleh karena itu perlu kiranya dilakukan kajian secara ilmiah melalui penelitian tentang Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Waktu terhadap Kualitas Pelayanan Publik, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Waktu dan Disiplin Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.

Untuk mengukur Disiplin Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, penulis menggunakan teori Disiplin Kerja Pegawai (X) menurut Moenir (2016: 96): Disiplin Waktu dan Disiplin Kerja. Sedangkan Kualitas Pelayanan Publik (Y) menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dokumentasi, observasi, dan kuesioner (angket). Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan seluruh jumlah populasi para pegawai negeri sipil (PNS) Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi sebanyak 23 orang pegawai dijadikan responden, dan juga menggunakan sampling insidental dengan 51 masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, dan uji hipotesis yang menggunakan uji regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.

Setelah dilakukan penelitian, dari persepsi 23 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 51 masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi pada waktu penelitian, diperoleh data yaitu terdapat pengaruh yang positif dan kuat antara Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi yaitu sebesar 54,464%, dan sisanya sebesar 45,536% ditemukan faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Pemerintah, Masyarakat, Disiplin Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik.**

## ABSTRACT

### **Restu Berlian Islami: The Effect of Employee Work Discipline on the Quality of Public Service at the Sukatani District Office, Bekasi Regency.**

The government duty is to provide good service. To achieve this good service, we need employees who can provide various types of services, both in the form of work product and service. However, problems often arise in discipline and service. Among them there are still employees who are late at work and leaving early, beside that there are still service that are slow and complicated. Therefore it is necessary to conduct a scientific study through research on the Effect of Employee Work Discipline on the Quality of Public Service.

This research was conducted at the Sukatani District Office of Bekasi Regency, with the aim of knowing how much influence Time Discipline has on the Quality of Public Services, to find out how much influence Work Discipline has on the Quality of Public Service, and to find out how much influence Time Discipline and Work Discipline simultaneously have on Quality of Public Service at the Sukatani District Office, Bekasi Regency.

To measure Employee Work Discipline at the Sukatani District Office, Bekasi Regency, the author use the theory of Employee Work Discipline (X) according to Moenir (2016: 96): Time Discipline and Work Discipline. Meanwhile, Public Service Quality (Y) according to Zeithaml-Parasurman-Berry (1990).

The research method used in this research is an associative research method with a quantitative research approach, with data collection techniques through literature study, documentation, observation, and questionnaires. The sampling technique used saturated sampling with the entire population of 23 civil servants of the Sukatani District Office of Bekasi Regency as respondents, and also used incidental sampling with 51 people who were serving at the Sukatani District Office, Bekasi Regency. The data processing technique used is validity test, reliability test, and hypothesis test using simple linear regression test using SPSS 26 program.

After conducting the research, from the perceptions of 23 Civil Servants and 51 people who were serving at the Sukatani District Office, Bekasi Regency at the time of the research, data was obtained that there was a positive and strong influence between Employee Work Discipline on the Quality of Public Service in the District Office Sukatani Bekasi Regency amounted to 54.464%, and the remaining 45.536% found other factors that were not explained in this study.

**Keywords: Government, Public, Employee Work Discipline, Quality of Public Service.**