

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT**

(Studi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur)

Oleh:

Budiman Sakti*, Rahimandani, Elza Risanti

Program Studi Megister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH. Bengkulu, Indonesia

*Email Korespondensi : budimansakti363@gmail.com

Abstract

This research aims to examine the influence of the quality of public services and employee work discipline on public satisfaction in Hajj services at the Ministry of Religion, Kaur Regency. The method used in this research is a sampling method of 50 respondents in the community who will register themselves as prospective pilgrims at the Ministry of Religion of Kaur Regency. There are three problem formulations and hypotheses proposed to be proven through partial tests (t-test) and simultaneous tests (F-test). To analyze the magnitude of each coefficient of public service quality and employee work discipline on the satisfaction of people who receive Hajj services, they are analyzed using a multiple linear regression model. The research results are based on respondents' responses to the indicators used in the research on the variable quality of public services "Very Good, employee work discipline "Good" and satisfaction of people who received Hajj services also received a response of "Good". The results of hypothesis testing using the t-test found a public service quality variable where $t\text{-hit} = 4.320 > t\text{-table} = 1.6679$ and p value ($\text{sig.}\alpha=0.00$) < 0.05 , on the employee work discipline variable $t\text{-hit} = 8.946 > t\text{-table} = 1.6679$ and p value ($\text{sig.}\alpha = 0.00$) < 0.005 . The two hypotheses can be partially concluded that there is a positive and significant influence on the quality of public services and employee work discipline on public satisfaction with Hajj services at the Ministry of Religion, Kaur Regency. The results of this research are supported by simultaneous tests with the F-count test $= 73.621 \geq F\text{-table} = 3.20$ and p value ($\text{Sig.}\alpha = 0.00$) < 0.05 , the conclusion is that the quality of public service and work discipline factors employees simultaneously have an influence on community satisfaction with Hajj services at the Ministry of Religion, Kaur Regency.

Key Wards : *Quality of Public Services; Employee Work Discipline; and Community Satisfaction*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik dalam suatu organisasi atau lembaga sangat berperan mendukung kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya organisasi dilingkungan pemerintah dituntut untuk cepat dan tepat sesuai tujuan organisasi tersebut. Dalam organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dalam waktu dan efisiensi dalam penggunaan anggaran yang tersedia untuk melakukan kegiatan tersebut. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur sebagai organisasi pemerintah pusat yang berada di Bintuhan akan memberikan pelayanan yang baik khususnya pelayanan Haji kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan haji diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi merupakan ketepatan cara pegawai kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam melakukan sesuatu dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang waktu, biaya dan tenaga, sedangkan efektivitas dalam hal ini adalah kemampuan pegawai untuk memilih cara dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan dikatakan baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Kepuasan masyarakat akan dapat dicapai bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1, menjelaskan 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”.

Dalam undang-undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, ada tiga hal jenis pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini adalah Kementerian Agama sebagai *leading sector* sebagai lembaga resmi pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji, yaitu:

1. Pembinaan yang mencakup bimbingan pra Haji ketika berlangsung dan pasca setelah pelaksanaan Haji.
2. Pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan transportasi, konsumsi, kesehatan dan sebagainya.
3. Perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jama'ah haji.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur sesuai dengan visi, misi, dan kebijakan teknisnya memberikan pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten

Kaur meliputi; (1) Pembinaan, pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama; (2) Pembinaan, pelayanan, dan bimbingan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur khususnya dalam memberikan pelayanan haji kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei peneliti pada bulan April 2023, prosedur pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur kurang jelas karena tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan pendaftaran calon Haji yang ditunjukkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang baru datang merasa kesulitan ketika memasuki kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur untuk mendaftar diri sebagai calon jama'ah haji.

Kepuasan pelayanan Haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dan disiplin pegawai yang terlibat secara langsung dibidang ini. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat dipengaruhi pula kemampuan dan jumlah sumber daya manusia yang ada, apabila pegawai yang memberikan pelayanan haji kepada masyarakat kurang mampu dan kurang sesuai dengan harapan maka masyarakat yang datang untuk mendaftarkan diri sebagai calon haji akan merasa kecewa sehingga kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harapan. Begitu juga dengan disiplin pegawai yang kurang misalnya terlambat datang atau sering keluar pada

waktu jam kerja juga akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang datang untuk mencari informasi tentang pendaftaran calon haji.

Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pegawai yang memberikan pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang baik dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan *evaluative* terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur selama pra survei umumnya sudah baik namun masih ada juga masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai, ada beberapa masyarakat yang memberikan respon mengatakan masih kurang ramah dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasakan kenyamanan dan kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Hasil survey sementara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat yang datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan haji melalui metode wawancara secara langsung terhadap 10 orang responden diperoleh hasil 5 responden menjawab sudah puas, 3 responden menjawab kurang puas dan 2 orang

menjawab tidak puas. Hasil sementara ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pihak yang terkait dengan proses pelayanan haji sudah puas sebanyak 50 persen, kurang puas 30 persen dan tidak puas sebanyak 20 persen. Kesimpulan sementara yang dapat peneliti simpulkan disini masih kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji yang diberikan karena kualitas pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi standar yang ditentukan dan adanya beberapa karyawan yang kurang disiplin datang untuk memberikan pelayanan masalah haji karena masalah jarak tempat tinggal yang cukup jauh dengan kantor dan masalah lainnya. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang di atas tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon haji.
2. Menganalisis disiplin kerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon haji.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara simultan mempengaruhi kepuasan

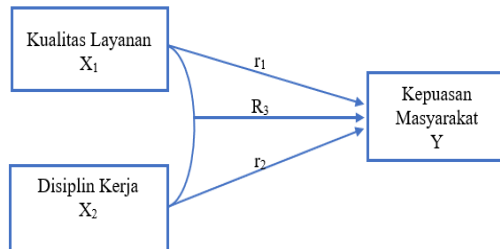
masyarakat dalam pelayanan calon haji.

Untuk menganalisis tujuan penelitian ini peneliti menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan dari Atep Adya Barata (2003: 31) yang diukur menggunakan teknik A6 yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Sedangkan variabel disiplin kerja menggunakan Stephen P. Robbins (2005: 182), disiplin kerja dikelompokkan menjadi tiga indikator sebagai berikut:

- a. Disiplin waktu. Maksudnya disini Disiplin waktu yaitu sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap jam kerja yang telah ditentukan.
- b. Disiplin peraturan. Maksudnya disini Peraturan atau tata tertib perusahaan yang tertulis dan tidak tertulis supaya suatu organisasi dapat dicapai dengan baik sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan.
- c. Disiplin tanggung jawab. Maksudnya disini sebagai wujud tanggung jawab karyawan dalam menggunakan dan memelihara peralatan kantor dengan baik untuk menunjang kegiatan kantor supaya dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan tujuan penelitian dan teori di atas, peneliti membuat kerangka pikir untuk menggambarkan bagaimana kualitas layanan (X_1) disiplin kerja sebagai variabel independen mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai

variabel dependen (Y) yang mendapat pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur dapat digambarkan pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan:

X_1 : Kualitas Pelayanan Publik

X_2 : Disiplin Kerja Pegawai

Y : Kepuasan Masyarakat Pelayanan Haji

Kemudian hipotesis penelitian yang dibangun sesuai dengan kerangka pikir penelitian, dirumuskan sebagai berikut:

1. [r_1] Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon Haji.
2. [r_2] Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon Haji.

[R_3] Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon Haji.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross sectional study*, yang bertujuan untuk mengetahui berapa besar hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam waktu yang sama dengan menggunakan skala likert. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Pasolong, 2013).

Lokasi penelitian di Kementerian Agama Kabupaten kaur, pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa organisasi ini merupakan penyedia layanan haji dan umroh yang sangat mendasar dan urgen bagi Masyarakat dan dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat di Kabupaten Kaur sesuai tupuksinya adalah memberikan pelayanan haji dan umroh kepada Masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Atep Adya Barata (2003: 31), tentang kualitas layanan dan Stephen P. Robbins (2005: 182) mengenai disiplin kerja, dengan indikator pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Variabel Penelitian, Indikator Penelitian Kualitas Pelayanan (X₁) dan Disiplin Kerja Pegawai (X₂) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Variabel Penelitian (X)	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Kualitas pelayanan publik (X₁) Adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.	1. Attitude (Sikap), 2. Attention (Perhatian) 3. Action (Tindakan) 4. Ability (Kemampuan), 5. Appearance (Penampilan), 6. Accountability (Tanggung Jawab) Atep Adya Barata (2003: 31),	1. Observasi 2. kuisioner	Data Primer
2	Disiplin kerja (X₂) Suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut.	1. disiplin waktu, 2. disiplin peraturan, 3. disiplin tanggung jawab. Stephen P. Robbins (2005: 182)	1. Observasi 2. kuisioner	Data Primer
3	Kepuasan Masyarakat (Y) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.	1. kesesuaian harapan, 2. persepsi kinerja, 3. penilaian pelanggan Consuegra et. al. (2007: 178)	1. Observasi 2. kuisioner	Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan metode kuisioner terhadap 50 responden yang dijadikan sampel, pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus karena terbatasnya jumlah pendaftaran kouta haji setiap tahunnya. Sebagai data pendukung atau data sekunder digunakan cara dokumentasi yaitu berupa data profil pada kantor Kementerian Agama Kabupaten kaur, struktur organisasi, data kunjungan masyarakat kantor Kementerian Agama, BPS Kabupaten Kaur seperti peta wilayah dan jumlah penduduk serta data lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

Pengolahan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk menjawab rumusan masalah digunakan metode statistik regresi linier berganda dengan uji statistik

Uji-t dan Uji-F. Sebagai variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sebagai variabel independennya adalah kualitas layanan (X₁) dan disiplin kerja (X₂), Rumus regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \mu_i$$

Keterangan:

Y : Kepuasan konsumen (pengunjung)

X₁ : kualitas layanan

X₂ : disiplin kerja

a : Konstanta / intercept

b₁, b₂ : Koefisien regresi/besarnya pengaruh

μ_i : Faktor error, yaitu variabel lain yang tidak masuk dalam model tetapi ikut mempengaruhi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

N

Jawaban tujuan penelitian pertama adalah mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pada kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan masyarakat di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur terhadap pelayanan haji dan umroh. Rekapitulasi hasil penelitian mengenai tanggapan Masyarakat pada ketiga variabel tersebut adalah berikut ini.

Tabel 2. Hasil Tanggapan masyarakat pada kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan masyarakat

No	Variabel	Nilai Rerata	Indikator
1	kualitas pelayanan	3,31	Sangat Baik
2	disiplin kerja	3,25	Baik
3	kepuasan masyarakat	3,25	Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024

Dari tabel 2 di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang

terkait dengan pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Kaur sudah sangat baik sedangkan disiplin kerja dan kepuasan masyarakat mendapat tanggapan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Kaur sudah merasa baik atau puas dengan pelayanan haji dan di umroh di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Jawaban rumusan yang kedua adalah pengaruh variabel kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan Masyarakat, asil uji secara parsial dan simultan dengan program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai t-hitung dan hitung pada tabel Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3 Hasil uji secara parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.716	2.661		2.900	.006
	X1	.128	.030	.333	4.320	.000
	X2	.544	.061	.691	8.946	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel distribusi uji-t diperoleh nilai t-tabel $(n-k-1) = (50-2-1=47)$ dengan $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,6679 dan t-hitung pada tabel 5.12 yaitu sebesar 4,320 serta nilai p $(\text{sig.}\alpha) = 0,000$. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai t-hitung $>$ t-tabel atau nilai p $(\text{sig.}\alpha=0,00) <$ 0,05 maka secara statistik uji **hipotesis H₁** dapat diterima, yaitu ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik (X₁) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur juga

berdasarkan distribusi uji-t diperoleh nilai t-tabel $(n-k-1)$ dengan $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,6679 dan t-hitung pada tabel 5.12 yaitu sebesar 8,946 serta nilai p $(\text{sig.}\alpha) = 0,000$, sehingga nilai t-hitung $<$ t-tabel atau nilai p $(\text{sig.}\alpha=0,00) >$ 0,05 maka secara statistik uji **hipotesis H₂** dapat diterima, sehingga kesimpulannya ada cukup bukti secara statistik ada pengaruh variabel disiplin kerja pegawai (X₂) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur, walaupun pengaruhnya/hubungannya bersifat positif.

Tabel 3. Hasil Uji secara simultan (Uji- F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	354.700	2	177.350	73.621	.000 ^b
	Residual	113.220	47	2.409		
	Total	467.920	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

hasil Uji Simultan (Uji F) pengaruh variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur diperoleh nilai F-hitung sebesar 73,621 dan F-tabel sebesar 3,20, dan nilai p $(\text{Sig.}\alpha)$ sebesar 0,000. Dengan demikian apabila nilai F-hitung $>$ F-tabel dan nilai p $(\text{Sig.}\alpha) <$ 0,05, maka dapat disimpulkan uji **Hipotesis H₃** dapat diterima, dengan demikian model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Selanjutnya untuk mengetahui persamaan regresi linier berganda diturunkan dari output *IBM SPSS*

Statistics 25 hasil penelitian pada tabel 4.

$$Y = 7,716 + 0,128 X_1 + 0,544 X_2 + \mu_i$$

Hasil persamaan regresi linear berganda tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa konstanta regresi sebesar 7,716 artinya jika skor variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dan skor disiplin kerja pegawai (X_2) nilainya adalah 0, maka diperoleh nilai skor variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur (Y) sebesar 7,716.

Hasil koefisien regresi sebesar 0,128 pada variabel X_1 artinya jika skor kualitas pelayanan publik (X_1) mengalami kenaikan 1 satuan, maka skor variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,128 satuan dengan asumsi skor variabel disiplin kerja pegawai sama dengan nol. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan haji, semakin meningkat uang kualitas pelayanan publik maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,544 pada variable X_2 artinya jika skor disiplin kerja pegawai (X_2) mengalami kenaikan 1 satuan, maka skor kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur akan mengalami peningkatan sebesar 0,544 dengan asumsi nilai variabel kualitas pelayanan publik sama dengan nol. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi

hubungan positif antara disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

D. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan publik adalah “Sangat Baik”, variabel didiplin kinerja “Baik” dan pada variabel kepuasan masyarakat “Baik” pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.
2. Hasil uji hipotesis secara parsial variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji diperoleh nilai ($t_{\text{hit}} = 4,320 > t_{\text{tabel}} = 1,6679$) dan nilai p ($\text{sig.}\alpha=0,00$) $< 0,05$, artinya ada pengaruh positif dan signifikan faktor kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji. Kemudian hasil uji hipotesis disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji, diperoleh nilai ($t_{\text{hit}} = 8,946 > t_{\text{tabel}} = 1,6679$) dan nilai p ($\text{sig.}\alpha = 0,00$) $< 0,005$, artinya faktor disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.
3. Uji secara simultan uji secara simultan juga menunjukkan bahwa $F_{\text{hitung}} = 73,621 \geq F_{\text{tabel}} = 3,20$) dan nilai p ($\text{Sig.}\alpha = 0,00$) $< 0,05$, maka uji statistik secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai

terhadap dan kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur pada waktu dilakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. 2008. "Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya." Jakarta: Mandar Maju.
- Anggraeni. 2008. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto Suharsimi. 2013. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik." Jakarta: *Rineka Cipta*. Jakarta: PT Rineka Cipta. <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880>.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Chandra, F. T. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Jakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto, A. 2009. *Reformasi, Birokrasi, Kepemimpinan, Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Gaspersz, V. 2011. *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 2 (1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>.
- Hasibuan, M. S. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2018. Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya," 1–107.
- Irawan Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan PT Gramedia*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Servis*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara. Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, S. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, R. 2004. *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori Dan Praktek*. Penerbit Alfabeta. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. Vol. 53*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*, 14.
- Pasalong, H. 2010. "Kepemimpinan Birokrasi." Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, V. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. 2005. "Manajemen." Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, L. P. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. 2015. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2014. "Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian." Jakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. "Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/UU Nomor 25 Tahun 2009 \(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/UU%20Nomor%2025%20Tahun%202009%20(2).pdf).
- Winarsih, R. d. 2005. "Manajemen Pelayanan." Jakarta: Pustaka Pelajar.