

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
PADA KANTOR LURAH MANGGA BESAR KOTA
PRABUMULIH**



KARYA AKHIR

Disusun Oleh :

TARIS PUTRI NABILA

191510076

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR
LURAH MANGGA BESAR KOTA PRABUMULIH**

**TARIS PUTRI NABILA
191510076**

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen**

Menyetujui,

Palembang, 13 September 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing



Dr. Trisninawati, S.E., M.M

Dekan,



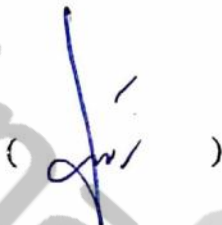


Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya Akhir berjudul : “ Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih “

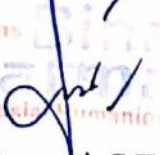
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 12 September 2023 yang dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Dr. Trisninawati, S.E., M.M Ketua Penguji ()
2. M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M Anggota penguji 1 ()
3. Sabeli Aliya, SEI., M.M Anggota Penguji 2 ()

Palembang, 12 September 2023
Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi.


Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora
Dr. Trisninawati, S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Taris Putri Nabila

Nim : 191510076

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas bina darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Karya akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam karya akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencatumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia laporan yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh - sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 13 September 2023

Yang membuat pernyataan



Taris Putri Nabila

Nim : 191510076

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan pada Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah yang dibawah oleh Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih yang berjumlah 7.124 orang, kemudian untuk sampel menggunakan Rumus Slovin didapatkan sebanyak 379 orang. Pada penelitian menggunakan Uji validitas, Uji reabilitas, Uji asumsi klasik dan analisis data dengan Regresi linear berganda, Koefisien determinasi, Uji t, dan Uji f. Berdasarkan hasil penelitian pada regresi linear berganda bahwa koefisien regresi masing – masing variabel yaitu dengan nilai konstanta sebesar 6,109, manajemen pelayanan publik (X1) sebesar 0,266, disiplin kerja (X2) sebesar 0,327. Dari koefisien tersebut dapat dibentuk suatu kesamaan yaitu $Y = 6,109 + 0,266 X_1 + 0,327 X_2$. Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan pada Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Manajemen Pelayanan Publik, Disiplin Kerja

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of public service management and work discipline on service effectiveness at the Mangga Besar Village Head Office, Prabumulih City. The population in this study were people living in the area under the Office of the Mangga Besar Village Head, Prabumulih City, totaling 7,124 people, then for the sample using the Slovin Formula, there were 379 people. In the study using validity test, reliability test, classical assumption test and data analysis with multiple linear regression, coefficient of determination, t test, and f test. Based on the results of research on multiple linear regression that the regression coefficient of each variable is with a constant value of 6.109, public service management (X1) of 0.266, work discipline (X2) of 0.327. From these coefficients a similarity can be formed, namely $Y = 6.109 + 0.266 X1 + 0.327 X2$. So it can be concluded that public service management and work discipline have a positive effect on the effectiveness of services at the Mangga Besar Village Head Office, Prabumulih City.

Keywords: *Service Effectiveness, Public Service Management, Work Discipline*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ❖ Jangan menjelaskan dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu.
(Ali bin Abi Thalib)

KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- ❖ Panutanku, ayahanda tercinta Akhmady dan pintu surgaku, ibunda tercinta Ida laini. Terima kasih sebesar – besarnya penulis berikan atas segala dukungan moral maupun moril dan doa yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai sarjana. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan dan kesabaran serta kebesaran hati dalam mendidik penulis. Terima kasih, sudah menjadi tempat untuk pulang.
- ❖ Adikku tersayang Risqi azzahra, terima kasih telah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dan menemani penulis kemana pun, serta terima kasih pula untuk semangat serta cintanya yang telah diberikkan untuk penulis.
- ❖ Almamater.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Taris Putri Nabila
NIM : 191510076
Tempat/Tanggal lahir : Prabumulih, 14 November 2001
Agama : Islam
Alamat : Jl. Tromol No.024 RT.04 / RW.03
Kota Prabumulih
Hobbi : Traveling, Mendengar Musik, Menonton film, Kuliner
Email : tnabila141101@yahoo.com

B. Pendidikan Formal

2006 – 2007 : TK Asyiyah Bustanul Athfal I Prabumulih
2007 – 2013 : SD Negeri 05 Prabumulih
2013 – 2016 : SMP Negeri 03 Prabumulih
2016 – 2019 : SMK Negeri 02 Prabumulih
(Jurusan Administrasi Perkantoran)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Akhir yang berjudul “ **Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih** ”. Adapun tujuan dari penulisan laporan Karya Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen.

Dalam penyusunan Karya Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

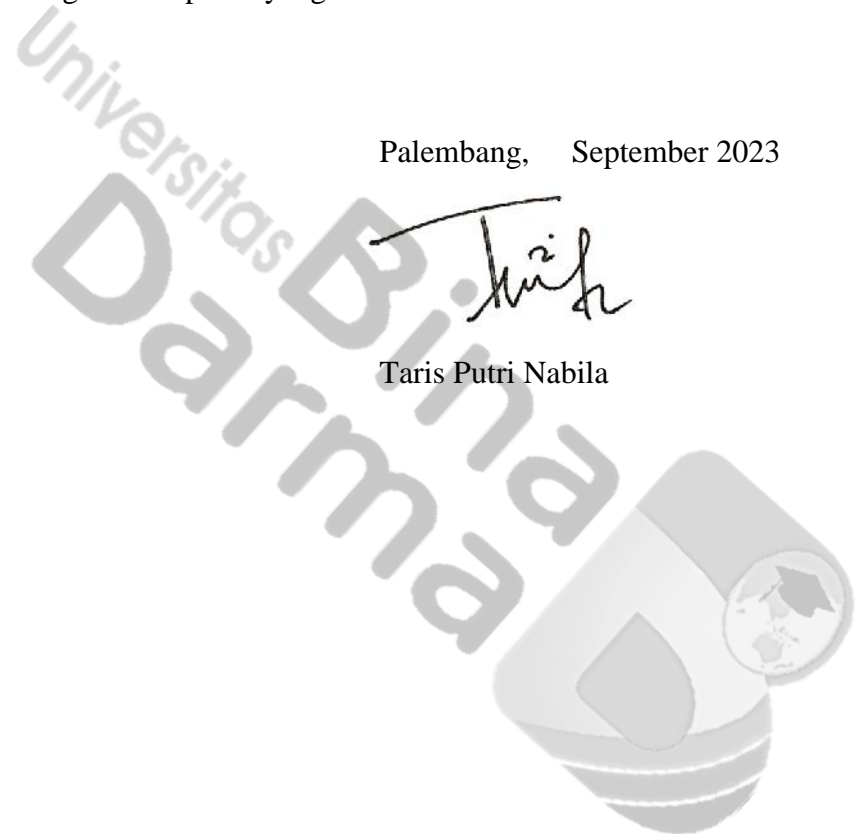
- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen. dan selaku Dosen Pembimbing penulis yang tentunya sudah sangat banyak membantu penulis serta yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini.
- Asniliaty, S.Si., M.Si selaku Lurah Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih yang telah bersedia memberikan izin serta kesempatan untuk menjadikan kantor lurah mangga besar kota prabumulih sebagai objek penelitian karya akhir ini.
- Seluruh staf pegawai di Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih yang telah memberi bekal pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
- Sahabat dan teman – teman dikampus.
- Semua pihak yang telah membantu tanpa terkecuali.

Meski demikian, penulis menyadari bahwa penulisan Karya Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis secara terbuka menerima kritik dan saran positif yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Palembang, September 2023



Taris Putri Nabila



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Kontribusi Teoritis	5
1.4.2 Kontribusi Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8

2.1	Manajemen Pelayanan Publik.....	8
2.1.3	Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.1.4	Fungsi Pelayanan Publik	12
2.1.7	Pengertian Displin Kerja	15
2.1.12	Pengertian Efektivitas	20
2.2	Hubungan Antar Variabel	22
2.2.1	Hubungan manajemen pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan	22
2.2.2	Hubungan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan	22
2.3	Penelitian Terdahulu.....	23
2.4	Kerangka Pemikiran.....	25
2.5	Hipotesis.....	26
BAB III.....		27
METODE PENELITIAN		27
3.1	Objek Penelitian.....	27
3.2	Operasional Variabel	27
3.2.1	Variabel independen (Variabel Bebas).....	27
3.2.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Populasi dan Sampel	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel	31
3.6	Teknik Analisis	32
3.6.1	Instrumen Penelitian.....	32
3.6.2	Uji Asumsi klasik	34

3.6.3	Teknik Analisis Data.....	37
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	37
2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.	Uji t (Parsial).....	38
4.	Uji f (Simultan)	38
3.7	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.7.1	Variabel Dependen (Y)	39
3.7.2	Variabel Independen (X).....	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1	Sejarah Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih	42
4.2	Hasil Penelitian	48
4.3	Karakteristik Responden	48
4.3.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	49
4.4	Instrument Penelitian.....	50
2.2.1	Uji Validitas.....	50
2.2.2	Uji Reabilitas	51
4.5	Hasil Tabulasi	52
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.6.1	Uji Normalitas	55
4.6.2	Uji Multikolinieritas	57
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.6.4	Uji Autokorelasi.....	58
4.7	Analisis Data	59
4.7.1	Regresi Linear Berganda	59

4.7.2	Koefisien Determinasi	60
4.7.3	Uji T	60
4.7.4	Uji F.....	61
4.8	Pembahasan	62
4.8.1	Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan	62
4.8.2	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan.....	63
4.8.3	Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan.....	63
BAB V	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	49
Tabel 4.4 Uji Validitas X1	50
Tabel 4.5 Uji Validitas X2	50
Tabel 4.6 Uji Validitas Y	50
Tabel 4.7 Uji Reabilitas X1	51
Tabel 4.8 Uji Reabilitas X2	51
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Y	52
Tabel 4.10 Tabulasi X1.....	52
Tabel 4.11 Tabulasi X2.....	53
Tabel 4.12 Tabulasi Y.....	54
Tabel 4.13 Uji normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	56
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.15 Uji Auto Korelasi	58
Tabel 4.16 Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.17 Koefisien determinasi	60
Tabel 4.18 Uji T.....	60
Tabel 4.19 Uji F.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-plot	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastitas Scatterplot.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kusioner penelitian
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi
- Lampiran 3 Pengajuan judul
- Lampiran 4 SK pembimbing
- Lampiran 5 Surat balasan tempat penelitian
- Lampiran 6 Lembar perbaikan
- Lampiran 7 Surat keterangan lulus seminar hasil
- Lampiran 8 Surat keterangan kelayakan jilid karya akhir
- Lampiran 9 Turnitin

