

**ACADEMIC PAPER ACCEPTANCE LETTER (LOA)**

**No.044/ PUBLIK/VII/2023**

**Date: 21 September 2023**

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

**Dear (s) Taris Putri Nabila<sup>1</sup>, Trisninawati<sup>2</sup>**

After peer review process, your article has been provisionally accepted for publication in the “ **PUBLIK : *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*** ”, the forthcoming issue, **Volume 10 Number 04, November 2023**. All papers are published in the Indonesian language. All submitted manuscripts are subject to peer-review by the leading specialists for the respective topic.

**Regards,  
Editorial Mager**



***Editor In Chief  
Andi Yusuf Katili***

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

**Taris Putri Nabila<sup>1</sup>, Trisninawati<sup>2</sup>**  
**Universitas Bina Darma**

[tarisputrinabila@gmail.com](mailto:tarisputrinabila@gmail.com)<sup>1</sup>, [trisninawati@binadarma.ac.id](mailto:trisninawati@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>

### **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  $Y = 6.109 + 0.266 X_1 + 0.327 X_2$ . 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**

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2002) Sumber daya manusia merupakan asset paling berharga yang dimiliki perusahaan atau instansi pemerintah. Kinerja sumber daya manusia yang baik merupakan hal yang paling penting bagi kelangsungan hidup organisasi karena jika organisasi ingin berkembang dengan pesat, organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang baik.

Seiring dengan perkembangan zaman seluruh lembaga dituntut mampu bersaing memberikan layanan secara maksimum, dengan demikian lembaga tersebut sanggup menggapai maksud melalui penerapan berdasarkan perencanaan serta standarisasi tertentu sehingga lembaga tersebut efektif dalam pendayagunaan sumber daya yang dimiliki secara efektif. Sumber daya yang dimiliki suatu lembaga negara memiliki peran penting melalui tanggung jawab dan prinsip utamanya dalam pemberian pelayanan publik berdasarkan perundang-undangan yang termaksud melalui Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2009). Sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2013 disebutkan pelayanan publik merupakan berbagai proses layanan dari penyelenggara layanan publik untuk tujuan memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat umum sesuai amanat dari peraturan perundangundangan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara 2003). Begitupun dengan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Ketetapan Nomor 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan layanan publik merupakan penyaluran jasa terbaik pada warga sebagai wujud dari peranan aparatur Negara selaku pemberi pelayanan masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik pada kantor Lurah Mangga Besar ini masih kurang optimal, seperti prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya efektif, dalam pelayanan pembuatan surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat pengantar Izin Keramaian, dan pelayanan lainnya yang sudah ditetapkan estimasi waktu penyelesaiannya namun masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian. Hal ini terjadi akibat masih adanya masyarakat yang tidak melengkapi berkas – berkas yang sudah ditetapkan, sehingga dengan ketidaklengkapan berkas tersebut pegawai tidak dapat memprosesnya secara langsung, sehingga efektivitas pelayanan menjadi menurun.

Terkait disiplin kerja pegawai di kantor lurah mangga besar ini juga masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang belum tepat waktu sehingga proses kegiatan pelayanan menjadi lamban dan terganggu, jam kerja pegawai dimulai pukul 07.30 hingga pukul 16.00 WIB, namun masih terdapat beberapa pegawai yang sengaja datang tidak tepat waktu, berdasarkan keluhan masyarakat.

Rumusan masalah penelitian ini adalah:(1) Apakah manajemen pelayanan publik berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar ? (2) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar ? (3) Apakah manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar ? Adapun tujuan dari penelitian ini: (1) Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar. (2) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar. (3) Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi -fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif. (Afandi, 2018),

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mahmudi , 2010)

### **Disiplin Kerja**

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. ( Hasibuan, 2005)

### **Efektivitas**

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat

tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut. (Supriyono , 2000)

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif, Objek penelitian dilakukan di Kantor Lurah Mangga Besar ini beralamat di Jl. Mangga Baru No.001 Rt.13 Rw.06 Kecamatan prabumulih utara, Kota Prabumulih. Adapun objek penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah yang dibawah oleh Kantor Lurah Mangga Besar. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah yang dibawah oleh kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih, yang berjumlah 7.124 orang. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah teknik simple random sampling. teknik simple random sampling ini merupakan teknik penarikan sampel secara acak pada populasi. Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 379 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Uji Validitas

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,780	0,101	Valid
X1.2	0,833	0,101	Valid
X1.3	0,854	0,101	Valid
X1.4	0,849	0,101	Valid
X1.5	0,694	0,101	Valid
Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0,786	0,101	Valid
X2.2	0,835	0,101	Valid
X2.3	0,854	0,101	Valid
X2.4	0,847	0,101	Valid
X2.5	0,693	0,101	Valid
Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1	0,786	0,101	Valid
Y2	0,834	0,101	Valid
Y3	0,855	0,101	Valid
Y4	0,848	0,101	Valid
Y5	0,694	0,101	Valid

Diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena semua total correlation nya lebih besar dari r-tabel (0,101), maka dari hasil ini menunjukkan bahwa semua pernyataan tersebut layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

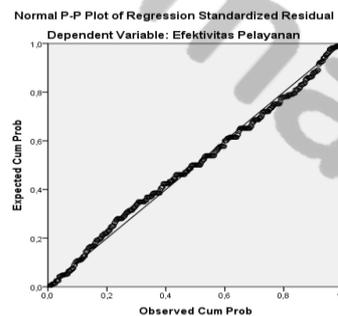
### Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	5
,864	5
,864	5

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada variabel Manajemen pelayanan publik, Disiplin kerja dan efektivitas pelayanan di dapat nilai cronbach's alpha sebesar **>0,60** karena nilai tersebut diatas 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliable (dapat dipercaya) dan dapat dijadikan alat ukur di analisis selanjutnya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas



Grafik Normal P-P Plot menunjukkan normalitas data dilihat dari nilai *Unstandardized Residual*. Hasil analisis nilai *Unstandardized Residual* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar mendekati garis diagonal, hal ini menandakan bahwa data menyebar mendekati garis normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan didalam penelitian berdistribusi normal

#### Uji Multikolinieritas

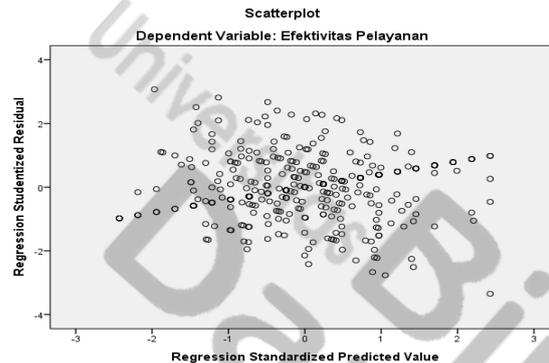
Model	Collinearity		Asumsi Multikolinieritas
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Manajemen pelayanan publik	.183	1.246	Tidak terjadi multikolinieritas
Disiplin	.183	1.246	Tidak terjadi

kerja			multikolinieritas
-------	--	--	-------------------

a. Dependent Variable: Efektivitas pelayanan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar 0.10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas



Data penelitian menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, titik-titik tidak memiliki pola tertentu yang menandakan gejala heterokedastisitas, sehingga dapat disimpulkan Berdasarkan gambar diatas uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik yang merupakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas terhadap data yang digunakan didalam penelitian.

### Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,504 <sup>a</sup>	,254	,250	4,195	1,877

Uji autokorelasi dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson, untuk data sebanyak 379 (n=379) dengan jumlah variabel bebas sebanyak 2 (k=2) maka didapatkan nilai dL sebesar 1,826 dan dU sebesar 1,837 sehingga didapatkan nilai  $4-dU = 4-1,837 = 2,163$ . Nilai DW pada *model summary* menunjukkan angka 1,877 dimana nilai ini lebih besar dari dU namun juga lebih kecil dari 4-dU ( $dU < DW < 4-DU$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi yang terjadi.

### Regresi linear berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	6,109	,817			7,480	,000	
Manajemen Pelayanan Publik	,266	,050	,265		5,329	,000	,803
Disiplin Kerja	,327	,050	,327		6,575	,000	,803

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Konstanta sebesar 6,109 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka efektivitas pelayanan sebesar 6,109. Koefisien regresi manajemen pelayanan publik sebesar 0,266 menyatakan bahwa apabila manajemen pelayanan publik meningkat sebesar satu persen maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,266. Nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 dimana nilai ini lebih dari 0,050, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan. Koefisien regresi disiplin kerja sebesar 0,327 menyatakan bahwa apabila disiplin kerja meningkat sebesar satu persen maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,327. Nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 dimana nilai ini lebih dari 0,050, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan.

### Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,504 <sup>a</sup>	,254	,250	4,195	1,877

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai sebesar 0,254, sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang telah dibangun mampu menerangkan variasi variabel dependen sebesar 25,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 74,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

### Uji T

Penggunaan nilai  $t_{tabel}$  pada penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai probabilitas sebesar 0,05 dan dua arah. Untuk sampel sebanyak 379 ( $n=379$ ) didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,645. Hasil uji menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel manajemen pelayanan publik sebesar

5,329 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $5,329 > 1,645$ ) dengan taraf signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 yaitu 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pelayanan. Hasil uji menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja sebesar 6,575 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $6,575 > 1,645$ ) dengan taraf signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 yaitu 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pelayanan.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,109	,817		7,480	,000
Manajemen Pelayanan Publik	,266	,050	,265	5,329	,000
Disiplin Kerja	,327	,050	,327	6,575	,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

### Uji F

Hasil uji f menunjukkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 63,977 dan nilai ini lebih besar dari  $f_{tabel}$  yaitu 3,000 ( $63,977 > 3,000$ ), selain itu nilai signifikansi dari model yang dibangun adalah 0,000 dan nilai ini lebih kecil dari 0,050 ( $0,000 < 0,050$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,109	,817		7,480	,000
Manajemen Pelayanan Publik	,266	,050	,265	5,329	,000
Disiplin Kerja	,327	,050	,327	6,575	,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara manajemen pelayanan publik dengan efektivitas

pelayanan. Konstanta sebesar 6,109 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka efektivitas pelayanan sebesar 7,725. Koefisien regresi manajemen pelayanan publik sebesar 0,266 menyatakan bahwa apabila manajemen pelayanan publik meningkat sebesar satu persen maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,266. Nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 dimana nilai ini lebih dari 0,050. Dan pada hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel manajemen pelayanan publik sebesar 5,329 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $5,329 > 1,645$ ) dengan taraf signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 yaitu 0,000, maka manajemen pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara manajemen pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan dan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ana Yuliana, dengan judul “Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur” bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel manajemen pelayanan terhadap variabel efektivitas.

### **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan**

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan efektivitas pelayanan. Konstanta sebesar 6,109 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka efektivitas pelayanan sebesar 7,725 Koefisien regresi disiplin kerja sebesar 0,327 menyatakan bahwa apabila disiplin kerja meningkat sebesar satu persen maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,327. Nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 dimana nilai ini lebih dari 0,050.

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja sebesar 6,575 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $6,575 > 1,645$ ) dengan taraf signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 yaitu 0,000, maka disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan. Dan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kedua. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widya Arum Vellayati, dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowosari kecamatan ulujami kabupaten pemalang” bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

## **Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil perhitungan olah data yang dilakukan, maka diketahui bahwa pengaruh manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja sama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap efektivitas pelayanan. Hal itu dapat dilihat pada Hasil uji  $f$  menunjukkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 63,977 dan nilai ini lebih besar dari  $f_{tabel}$  yaitu 3,000 ( $63,977 > 3,000$ ), selain itu nilai signifikansi dari model yang dibangun adalah 0,000 dan nilai ini lebih kecil dari 0,050 ( $0,000 < 0,050$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel efektivitas pelayanan dan penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga. Serta berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai sebesar 0,254, sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang telah dibangun mampu menerangkan variasi variabel dependen sebesar 25,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 74,6% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aep Saefullah, dengan judul "pengaruh disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dikantor desa kadugede kecamatan kadugede kabupaten kuningan". bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pengelolaan data dan analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Manajemen pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan di Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih. (2) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan di Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih. (3) Manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja sama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap efektivitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel efektivitas pelayanan. Adapun saran dari tim peneliti, yaitu : (1) Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih diharapkan agar memperhatikan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan melakukan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat

tentang arahan prosedur juga syarat-syarat administrasi yang di perlukan dilakukan dalam proses pelayanan tersebut, agar lebih terarah dan terencana. (2) Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih diharapkan untuk mengadakan evaluasi kerja kepada pegawai, agar pegawai dapat menerapkan disiplin dalam bekerja serta memberikan reward/penghargaan kepada pegawai yang menerapkan disiplin dalam bekerja, sehingga pegawai yang lain ikut termotivasi untuk selalu menerapkan disiplin, terutama pada disiplin waktu. (3) Pada pengelolaan kotak kritik dan saran agar terealisasikan dengan baik, sebaiknya Kantor Lurah Mangga Besar diharapkan untuk melakukan cek rutin bulanan pada hasil kotak kritik dan saran agar kritik serta saran dari masyarakat dapat tersampaikan juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Basri, Rivai. (2005). *Performance Appraisal, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Drs. R. A. Supriyono, S.U. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Feriyanto, Andri & Shynta Trian, Endang. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta: Media Tora.
- Fitzsimmons, James A, Mona J, Fitzsimmons, Sanjeev K. (2014). *Service Management, 8<sup>th</sup> Edition*. Newyork: Mcgraw Hil.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartik, Indah Puji. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Hasibuan, Malayu S,P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S,P. (2003). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S,P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S,P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S,P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R. (2020). *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide, Market Street*. San

- Fransisco: Jossey-Bass.
- Mahmud. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbin, P. Stepphem, Mary Coutler. (2014). *Management, Twelfth Edition*. United States: Pearson Education Limited.
- Saefullah, A. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 1-20.

