

Pengaruh Disiplin dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Publik (Studi Kasus pada Pengadilan Negeri Metro)

Setiarso ^{1*}, Habiburrahman ²

^{1,2} Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia.

Corresponding Email : setiarso354@gmail.com ^{1*}

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada upaya mengetahui sejauh mana disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, didukung oleh uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Secara simultan, disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik, yang berarti semakin baik disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kepuasan pengguna layanan publik sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar instansi terkait meningkatkan konsistensi penerapan disiplin kerja melalui penganasan dan evaluasi berkelanjutan, serta terus memperbaiki kualitas pelayanan pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Disiplin Kerja; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengguna; Pelayanan Publik.

Abstract. This study aims to analyze the influence of work discipline and service quality on the level of satisfaction of public service users. The focus of the study is directed at determining the extent to which work discipline of civil servants and the quality of service provided can increase public satisfaction as service users. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through the distribution of questionnaires to service user respondents. The data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis, supported by validity and reliability tests, and classical assumption tests to ensure the feasibility of the research model. The results of the study indicate that work discipline has a positive and significant effect on public service user satisfaction. In addition, service quality also has a positive and significant effect on public service user satisfaction. Simultaneously, work discipline and service quality have a significant influence on the level of satisfaction of public service users, which means that the better the work discipline of civil servants and the quality of service provided, the higher the level of public satisfaction. The conclusion of this study is that increasing public service user satisfaction is strongly influenced by work discipline of civil servants and service quality. Therefore, it is recommended that relevant agencies increase the consistency of the application of work discipline through continuous monitoring and evaluation, and continue to improve service quality in the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence to realize professional public services that are oriented towards public satisfaction.

Keywords: Work Discipline; Service Quality; User Satisfaction; Public Service.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan wujud konkret kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara (Maryam, 2023). Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipandang sekadar sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk membangun kepercayaan publik, meningkatkan legitimasi institusi pemerintah, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena secara langsung mencerminkan kinerja aparatur negara dalam merespons kebutuhan dan harapan masyarakat (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai agenda prioritas, seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Paradigma *New Public Service* menekankan bahwa aparatur pemerintah harus berorientasi pada kepentingan publik dengan menjadikan masyarakat sebagai subjek pelayanan, bukan sekadar objek administrasi.

Dalam hal ini, kepuasan pengguna layanan publik menjadi ukuran penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan adanya kesesuaian antara kinerja pelayanan dan ekspektasi pengguna layanan, sedangkan ketidakpuasan mencerminkan adanya kesenjangan pelayanan (*service gap*) yang perlu segera diperbaiki (Presiden Republik Indonesia, 2010). Lembaga peradilan memiliki posisi strategis dalam sistem pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan rasa keadilan masyarakat. Pengadilan Negeri sebagai pengadilan tingkat pertama berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan hukum dan administrasi peradilan

(Hardiansyah, 2018). Oleh karena itu, kualitas pelayanan di lingkungan pengadilan tidak hanya berdampak pada efisiensi proses peradilan, tetapi juga memengaruhi citra lembaga yudikatif serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum. Pelayanan peradilan yang lambat, tidak responsif, atau tidak transparan berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan mencederai prinsip keadilan. Kepuasan pengguna layanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor internal organisasi, di antaranya disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan. Disiplin kerja merupakan bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan, prosedur, dan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi (Hasibuan, 2017).

Dalam teori manajemen sumber daya manusia, disiplin kerja dipandang sebagai fondasi perilaku kerja yang efektif karena berkaitan dengan ketepatan waktu, konsistensi kinerja, dan tanggung jawab individu dalam melaksanakan tugas. Aparatur dengan tingkat disiplin kerja yang tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih andal, tepat waktu, dan sesuai prosedur, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan (Rivai, 2018; Supriyanto, 2020). Selain disiplin kerja, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna layanan publik. Teori kualitas pelayanan, khususnya model SERVQUAL, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Pada pelayanan publik di Indonesia, pengukuran kualitas pelayanan dilembagakan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menilai unsur-unsur pelayanan secara terstandar dan sistematis. IKM tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen akuntabilitas publik dan dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan (PermenPANRB, 2017).

Tabel 1. Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Metro Triwulan III Tahun 2025

No.	Unsur	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,900	A	5
2.	Prosedur	3,900	A	6
3.	Waktu Pelayanan	3,867	A	9
4.	Biaya/Tarif	3,933	A	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,900	A	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,900	A	8
7.	Perilaku Pelaksana	3,933	A	3
8.	Maklumat Pelayanan	3,967	A	2
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,00	A	1

Pendekatan SERVQUAL yang dipadukan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memberikan dasar penilaian yang kuat untuk mengukur kualitas pelayanan publik dari sudut pandang pengguna layanan. Data IKM Pengadilan Negeri Metro Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan berada pada kategori A. Namun,

unsur waktu pelayanan memperoleh skor terendah, sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh skor tertinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada setiap unsur belum sepenuhnya merata.

Tabel 2. Rekapitulasi Kehadiran Kantor Pegawai pada Pengadilan Negeri Metro Triwulan III Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai Ijin Keluar Kantor	Terlambat	Pulang Sebelum Waktunya	Ijin Tidak masuk Kerja
1	Juli	50	4	4	0	0
2	Agustus	65	7	9	0	0
3	September	68	18	5	2	1
Total Jumlah			29	18	2	1

Data menunjukkan bahwa kedisiplinan aparatur belum optimal, terutama pada aspek ketepatan kehadiran dan konsistensi selama jam kerja. Kondisi ini berpotensi memengaruhi keandalan serta ketepatan waktu pelayanan publik. Selain itu, pada Triwulan III Tahun 2025 masih

terdapat 13 dari 125 surat masuk yang diselesaikan lebih dari satu hari. Temuan ini menunjukkan adanya keterlambatan dalam proses administrasi.

Tabel 3. Rekapitulasi Waktu Penyelesaian Surat Masuk oleh Pelaksana pada Pengadilan Negeri Metro Triwulan III Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah Surat Masuk	Jumlah Surat Ditindaklanjuti Pelaksana > 1 hari
1	Juli	38	6
2	Agustus	38	3
3	September	49	4
Total Jumlah		125	13

Meskipun jumlah surat yang diproses lebih dari satu hari relatif kecil secara persentase, kondisi ini menunjukkan bahwa standar waktu penyelesaian belum diterapkan secara konsisten. Temuan tersebut sejalan dengan

hasil IKM yang menempatkan unsur waktu pelayanan sebagai aspek dengan skor terendah. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Pengadilan Negeri Metro sebagai bagian dari sistem peradilan nasional telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, hasil pengukuran IKM menunjukkan adanya variasi capaian antarunsur pelayanan, terutama pada aspek waktu pelayanan yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna layanan secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik, masih terdapat persoalan pada tata kerja dan perilaku aparatur yang dapat menghambat optimalisasi pelayanan. Dalam perspektif teori organisasi, kondisi tersebut menegaskan perlunya penguatan disiplin kerja dan peningkatan kualitas pelayanan secara bersama-sama agar kinerja pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan pengguna layanan publik dapat dipahami sebagai hasil hubungan antara perilaku aparatur dan kualitas sistem pelayanan. Disiplin kerja berperan sebagai faktor internal yang membentuk perilaku pelayanan aparatur, sedangkan kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna layanan (Prasetyo *et al.*, 2022). Namun, kajian empiris yang menguji pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna layanan publik di lingkungan pengadilan negeri masih terbatas, terutama yang menggunakan data Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh sebab itu, penelitian ini memiliki urgensi teoretis dan praktis untuk mengisi celah penelitian serta memberikan rekomendasi kebijakan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan lembaga peradilan (Rizal, 2024).

Tinjauan Literatur

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku pegawai yang mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan, norma, serta standar kerja yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja menjadi salah satu unsur penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berpengaruh langsung terhadap kinerja individu dan efektivitas organisasi secara keseluruhan

(Hasibuan, 2017). Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung melaksanakan tugas sesuai ketentuan, bekerja secara tertib, serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Pada organisasi publik, disiplin kerja memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Disiplin kerja tidak hanya terlihat dari kepatuhan terhadap jam kerja, tetapi juga dari ketepatan waktu penyelesaian tugas, ketaatan pada prosedur pelayanan, serta sikap profesional dalam melayani pengguna layanan. Tingkat disiplin yang rendah dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan, menurunnya kepercayaan publik, serta rendahnya kepuasan pengguna layanan (Rivai & Sagala, 2014). Faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja meliputi keteladanan pimpinan, kejelasan aturan dan sanksi, sistem pengawasan, motivasi, serta kesadaran individu pegawai. Pimpinan yang konsisten dalam menegakkan aturan dapat mendorong terbentuknya budaya disiplin yang kuat dalam organisasi. Disiplin kerja menjadi salah satu syarat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Indikator disiplin kerja dalam penelitian ini mencakup kepatuhan terhadap jam kerja, ketaatan terhadap peraturan, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, serta konsistensi perilaku kerja pegawai (Robbins & Judge, 2019).

Kualitas Layanan

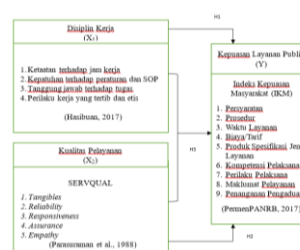
Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan publik, citra institusi, serta kepuasan pengguna layanan. Konsep kualitas pelayanan banyak dijelaskan melalui model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman *et al.*, 1988). Kelima dimensi tersebut menggambarkan aspek-aspek penting yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan dalam proses pelayanan. Dalam praktik pelayanan publik, kualitas pelayanan tercermin dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu, sikap

petugas, serta kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tidak terlepas dari kompetensi dan disiplin aparatur pelayanan. Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi keandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan dan kepastian pelayanan, empati terhadap pengguna layanan, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Kepuasan Pengguna Layanan Publik

Kepuasan pengguna layanan publik merupakan respons atau penilaian pengguna layanan terhadap pengalaman yang dirasakan setelah menerima pelayanan dari suatu instansi. Kepuasan muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna dan kinerja pelayanan yang diterima (Zeithaml *et al.*, 2018). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam pelayanan publik, kepuasan pengguna layanan menjadi indikator penting untuk menilai kualitas kinerja instansi pemerintah. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kepuasan pengguna layanan dapat menjadi sinyal perlunya perbaikan pada aspek disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan. IKM mencakup berbagai unsur pelayanan yang saling berkaitan, antara lain persyaratan pelayanan, kejelasan dan kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu penyelesaian layanan, kewajaran biaya atau tarif, kompetensi petugas, perilaku dan etika pelayanan, serta efektivitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari

masyarakat. Seluruh unsur tersebut mencerminkan kualitas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel (PermenPANRB, 2017). Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna layanan publik dipahami sebagai hasil evaluasi subjektif pengguna terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan tersebut tercermin dari persepsi pengguna terhadap kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, sikap serta kemampuan petugas dalam memberikan layanan, serta kenyamanan dan kejelasan informasi selama proses pelayanan berlangsung.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

- H1: Disiplin kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik pada Pengadilan Negeri Metro.
- H2: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik pada Pengadilan Negeri Metro.
- H3: Disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik pada Pengadilan Negeri Metro.

Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Desain ini bertujuan menguji dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel penelitian (Sekaran & Bougie, 2016; Sugiyono, 2022). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pengukuran variabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis menggunakan metode statistik. Desain kausal digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel

independen, yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna layanan publik, baik secara parsial maupun simultan. Melalui desain ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana disiplin kerja dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik (Sekaran & Bougie, 2016).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan nonperkara pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Metro selama periode penelitian berlangsung. Populasi tersebut mencakup masyarakat atau pemohon yang memanfaatkan berbagai jenis layanan nonperkara, seperti layanan administrasi, permohonan informasi, dan bantuan hukum yang disediakan oleh PTSP. Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian anggota populasi yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Sampel tersebut adalah masyarakat atau pemohon yang secara langsung mengajukan layanan administrasi, informasi, atau bantuan hukum. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan akses responden selama periode penelitian. Berdasarkan teknik tersebut, diperoleh 30 responden. Jumlah sampel tersebut dinilai telah memenuhi syarat minimal untuk penelitian kuantitatif deskriptif-kausal. Sampel ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang memadai mengenai persepsi pengguna terhadap disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan pengguna layanan publik pada PTSP Pengadilan Negeri Metro.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert empat poin. Skala ini digunakan

untuk mengetahui persepsi responden terhadap disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan publik. Penggunaan skala Likert empat poin dipilih untuk menghindari jawaban netral, sehingga responden terdorong memberikan penilaian yang lebih tegas. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi yang relevan dengan objek penelitian, seperti profil satuan kerja, laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), serta berbagai peraturan resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pengadilan. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis dan memberikan gambaran mengenai sistem serta standar pelayanan yang diterapkan.

Teknik Analisis Data

- 1) Uji Validitas
Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *item-total correlation* dengan bantuan program SPSS. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.
- 2) Uji Reliabilitas
Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,60$.
- 3) Analisis Deskriptif
Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan distribusi skor setiap variabel penelitian.
- 4) Uji Asumsi Klasik
Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
- 5) Analisis Regresi Linier Berganda
Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial melalui uji t maupun secara simultan melalui uji F .

Hasil dan Pembahasan

Hasil Gambaran Umum Pengadilan Negeri Metro

Pengadilan Negeri Metro berdiri sendiri sejak tahun 1964 berdasarkan Surat Keputusan

Menteri Kehakiman. Sebelumnya, Pengadilan Negeri Metro merupakan bagian dari Pengadilan Negeri Tanjungkarang. Pada awal beroperasi, Pengadilan Negeri Metro berlokasi di Jalan Tri Sakti. Setelah beberapa kali berpindah lokasi, pengadilan ini akhirnya menetap di Jalan Sutan Sjahrir pada tahun 2007 untuk mendukung ketersediaan fasilitas parkir yang lebih memadai. Pengadilan Negeri Metro kini berstatus sebagai pengadilan Kelas I B. Dalam sejarah perkembangannya, gedung Pengadilan Negeri Metro pernah diresmikan oleh Ketua Mahkamah Agung R. Soebekti pada

tahun 1969. Selain itu, wilayah hukum Pengadilan Negeri Metro mengalami perubahan setelah adanya pemekaran wilayah berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 30 Tahun 2004. Sebelumnya, wilayah hukumnya mencakup Kabupaten Lampung Tengah dan Kabupaten Lampung Timur. Saat ini, wilayah hukum Pengadilan Negeri Metro hanya meliputi lima kecamatan di Kota Metro, yaitu Metro Pusat, Metro Barat, Metro Timur, Metro Utara, dan Metro Selatan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1.	< 25	7	23,33%
2.	23-35	10	33,34%
3.	36-45	7	23,33%
4.	>45	6	20%
	Total	30	100%

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	17	56,67%
2.	Perempuan	13	43,33%
	Total	100%	100%

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X1)

No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	N	Validitas
1	.542	0.361	30	Valid
2	.410	0.361	30	Valid
3	.628	0.361	30	Valid
4	.588	0.361	30	Valid
5	.577	0.361	30	Valid
6	.443	0.361	30	Valid
7	.815	0.361	30	Valid
8	.376	0.361	30	Valid
9	.578	0.361	30	Valid
10	.593	0.361	30	Valid
11	.558	0.361	30	Valid
12	.561	0.361	30	Valid

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)

No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	N	Validitas
1	.375	0.361	30	Valid
2	.730	0.361	30	Valid
3	.652	0.361	30	Valid
4	.392	0.361	30	Valid
5	.576	0.361	30	Valid
6	.677	0.361	30	Valid

7	.583	0.361	30	Valid
8	.400	0.361	30	Valid
9	.621	0.361	30	Valid
10	.610	0.361	30	Valid
11	.669	0.361	30	Valid
12	.423	0.361	30	Valid
13	.711	0.361	30	Valid
14	.602	0.361	30	Valid
15	.541	0.361	30	Valid

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Layanan Publik (Y)

No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	N	Validitas
1	.494	0.361	30	Valid
2	.562	0.361	30	Valid
3	.633	0.361	30	Valid
4	.901	0.361	30	Valid
5	.453	0.361	30	Valid
6	.928	0.361	30	Valid
7	.496	0.361	30	Valid
8	.556	0.361	30	Valid
9	.821	0.361	30	Valid
10	.749	0.361	30	Valid
11	.670	0.361	30	Valid
12	.853	0.361	30	Valid
13	.789	0.361	30	Valid
14	.485	0.361	30	Valid
15	.864	0.361	30	Valid
16	.779	0.361	30	Valid
17	.792	0.361	30	Valid
18	.853	0.361	30	Valid
19	.498	0.361	30	Valid
20	.546	0.361	30	Valid
21	.928	0.361	30	Valid
22	.410	0.361	30	Valid
23	.415	0.361	30	Valid
24	.644	0.361	30	Valid
25	.411	0.361	30	Valid
26	.646	0.361	30	Valid
27	.488	0.361	30	Valid

Hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner mengenai disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan publik dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pernyataan memperoleh nilai r hitung

lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Oleh sebab itu, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Conbach Alpha	Keterangan
Disiplin Kerja (X ₁)	.655	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	.840	0.60	Reliabel
Kepuasan Layanan Publik (Y)	.913	0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel diatas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* di atas batas minimum 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam kuesioner memiliki

tingkat konsistensi internal yang memadai. Oleh sebab itu, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.27680640
Most Extreme Differences	Absolute	.177
	Positive	.095
	Negative	-.177
Kolmogorov-Smirnov Z		.970
Asymp. Sig. (2-tailed)		.304
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,304. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dalam model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Artinya, model regresi

yang digunakan untuk menguji pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 11. Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	X1	1.871
	X2	1.871

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas pada Tabel diatas, variabel X1 dan X2 memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,534, lebih besar dari 0,10. Kedua variabel juga memiliki nilai VIF sebesar 1,871, lebih kecil dari 10. Hasil ini

menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolonieritas antarvariabel independen. Oleh sebab itu, model regresi dinyatakan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1	0,851	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,366	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, variabel X1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,851 dan variabel X2 sebesar 0,366. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan

bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 13. Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.605	16.565		.942	.355
X1	.884	.405	.379	2.180	.038
X2	.825	.326	.440	2.534	.017

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + e$$

$$Y = 15.605 + 0,884 X_1 + 0,825 X_2$$

- 1) Konstanta sebesar 15,605 menunjukkan bahwa apabila variabel disiplin kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) bernilai nol, maka nilai kepuasan pengguna layanan publik (Y) adalah sebesar 15,605.
- 2) Variabel disiplin kerja (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,884 dengan nilai signifikansi 0,038 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Artinya, setiap peningkatan satu satuan disiplin kerja akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik sebesar 0,884, dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,825 dengan nilai

- signifikansi 0,017 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik sebesar 0,825, dengan asumsi variabel lain tetap.
- 4) Berdasarkan nilai koefisien regresi pada kolom *Unstandardized Coefficients* (B), disiplin kerja (X1) memiliki nilai sebesar 0,884, lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,825. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik, tanpa mengabaikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 14. Hasil uji Koefien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.565	.532	7.542

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,751. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin kerja (X1) dan kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna layanan publik (Y) berada pada kategori kuat. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,565 menunjukkan bahwa disiplin

kerja dan kualitas layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna layanan publik sebesar 56,5%. Sementara itu, sisanya sebesar 43,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 15. Hasil uji t-statistik

T-Hitung	T-Tabel	Kondisi	Kesimpulan
2.534 Sig (0.017)	1.672 (0.05)	t-hitung>t-tabel	H ₁ Diterima
2.180 Sig (0.038)	1.672 (0.05)	t-hitung>t-tabel	H ₂ Diterima

- 1) Disiplin kerja memiliki nilai t hitung sebesar 2,534 dengan nilai signifikansi 0,017 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik.
- 2) Kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,180 dengan nilai signifikansi 0,038

atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Tabel 16. Hasil Uji f-Statistik

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1991.195	2	995.597	17.505	.000 ^b
	Residual	1535.605	27	56.874		
	Total	3526.800	29			

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian secara simultan memperoleh nilai F hitung sebesar 17,505, lebih besar daripada F tabel sebesar 3,354. Nilai signifikansi sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X1) dan kualitas layanan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik (Y).

Pembahasan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik disiplin kerja pegawai, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan. Disiplin kerja yang tercermin melalui kepatuhan terhadap jam kerja, ketaatan pada prosedur, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dapat mendukung pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan andal. Hasil ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2017) yang menyatakan bahwa disiplin pegawai berperan penting dalam meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna layanan. Pelayanan yang cepat, jelas, ramah, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik. Temuan ini mendukung pendapat Dwiyanto (2011) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas

layanan, terutama pada aspek kecepatan, keandalan, dan keramahan petugas, dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Hal ini berarti kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh kedisiplinan aparatur dalam menjalankan tugasnya. Pegawai yang disiplin akan lebih mampu memberikan pelayanan sesuai standar, sedangkan kualitas pelayanan yang baik akan memperkuat kepercayaan dan kenyamanan pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan Zeithaml *et al.* (2018) yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan terbentuk dari pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Metro. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan pegawai, semakin baik pula kepuasan pengguna layanan. Kedisiplinan tersebut mencakup kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan SOP, tanggung jawab dalam bekerja, serta penerapan etika pelayanan. Disiplin kerja yang baik mampu meningkatkan keandalan pelayanan dan menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif bagi masyarakat. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Pelayanan yang cepat, jelas, ramah, responsif, serta didukung oleh kompetensi petugas dan kepastian prosedur mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kinerja Pengadilan Negeri Metro sebagai lembaga pelayanan publik. Disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas. Keterpaduan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, sebagaimana tercermin dalam capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa Pengadilan Negeri Metro perlu meningkatkan kepatuhan petugas terhadap persyaratan pelayanan melalui penyamaan informasi di media resmi, sosialisasi, dan pembinaan internal. Upaya ini penting agar seluruh proses pelayanan berjalan sesuai SOP dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, rasa aman dan kepercayaan pengguna layanan perlu diperkuat melalui transparansi pelayanan, penjelasan yang jelas pada setiap tahapan, serta peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas melalui pelatihan teknis dan etika pelayanan.

Prosedur pelayanan juga perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami, misalnya melalui alur pelayanan yang jelas, penggunaan bahasa sederhana, penyediaan *flowchart* di ruang PTSP, serta penjelasan aktif dari petugas kepada pengguna layanan. Pengadilan Negeri Metro disarankan memperkuat konsistensi penerapan SOP melalui sosialisasi rutin, pengawasan internal, dan kontrol kedisiplinan petugas agar pelayanan menjadi lebih andal. Peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya difokuskan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, serta unsur-unsur dalam IKM melalui penyajian informasi yang jelas, standarisasi proses, responsivitas petugas, dan penguatan kompetensi serta etika pelayanan. Transparansi pelayanan juga perlu

ditingkatkan melalui kejelasan alur, waktu, dan informasi pelayanan, disertai penguatan integritas petugas dan sosialisasi mekanisme pengaduan untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pengguna. Selain itu, prosedur pelayanan sebaiknya disederhanakan dan disampaikan dalam format yang mudah dipahami, seperti alur visual, serta didukung penjelasan yang konsisten dari petugas agar proses pelayanan lebih efektif dan memuaskan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian ke pengadilan atau lembaga publik lain serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Edisi revisi*.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Edisi revisi*. Bumi Aksara.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik*.
- Maryam, N. (2023). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1–18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3).
- Prasetyo, D. E., Muchsin, S., & Suyeno. (2022). Efektivitas mal pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik:

- Studi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Respon Publik*, 16(10), 1–6.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Edisi ke-3 revisi). RajaGrafindo Persada.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2014). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Edisi ke-3). RajaGrafindo Persada.
- Rizal, T. (2024). Survei Indikator: Kejaksan Agung lembaga hukum paling dipercaya publik. *Beritasatu.com*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Supriyanto, E. (2020). Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan di sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(3), 210–222.
<https://doi.org/10.55927/mudima.v17i3.46>.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913.
<https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.