

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA, JENJANG
PENDIDIKAN, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANDUNG
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM)
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

ARYA BAGUS PAMBUDI

NPM: 19.1.02.02.0212

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh :

ARYA BAGUS PAMBUDI

NPM : 19.1.02.02.0212

Judul :

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA, JENJANG
PENDIDIKAN, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANDUNG KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

Telah disetujui untuk diajukan kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal 4 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Ismayantika Dyah P., M.B.A
NIDN.0706108902

Dosen Pembimbing 2



Dyah Ayu Paramitha, M. Ak.
NIDN.0728068702

Skripsi oleh :

ARYA BAGUS PAMBUDI

NPM : 19.1.02.02.0212

Judul :

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA, JENJANG
PENDIDIKAN, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANDUNG KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri

Tanggal 20 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Ismayantika Dyah P., M.B.A
2. Penguji 1 : Dr. Subagyo, M.M.
3. Penguji 2 : Dyah Ayu Paramitha, M. Ak.



Mengetahui,
Dekan FEB,

Dr. Subagyo, M.M.
REG NIDN 0710766601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Arya Bagus mbudi
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/tgl.lahir : Tulungagung, 18 Januari 2001
NPM : 19.1.02.02.0212
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini gtidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, Kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 4 Juli 2023
Yang Menyatakan



ARYA BAGUS PAMBUDI
NPM: 19.1.02.02.0212

..

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Keyakinan adalah kunci keberhasilan dalam menghadapi masalah, yakin dan percayalah, semua akan berhasil dengan ending yang bahagia.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melindungi, menjaga, mendengarkan dan mengabulkan semua doa-doa ku.
2. Orang tua terutama Ibuk, Ayah, Adikku dan seluruh keluarga tersayang, yang telah memberikan bantuan berupa doa, dorongan semangat maupun materi.
3. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan keceriaan dan menyumbangkan pikiran dalam penyelesaian skripsi ini, menemani saya dari awal masuk kampus sampe menjadi temen seperjuangan hingga wisuda.
4. FEB Manajemen yang menjadi tempat untukku melakukan penelitian dan menimba ilmu selama kuliah.
5. Dosen prodi manajemen, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu Bapak/Ibu Dosen terima kasih sudah sabar, ikhlas, penuh keceriaan, berbagi ilmu dan mengajari saya dari awal masuk kuliah sampai wisuda, Jasa Bapak/Ibu selalu saya rindukan nantinya.

ABSTRAK

Arya Bagus Pambudi, 2023 19.1.02.02.0212 *“Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung”*, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023.

Tujuan penerapan pelayanan publik untuk menganalisis pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara jenjang pendidikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja secara simultan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan, disiplin kerja, jenjang pendidikan dan lingkungan kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif kausal untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. dengan fokus penelitian indeks masyarakat pengguna layanan Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan Pelayanan Publik sebagai variabel terikat.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari disiplin kerja terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Terdapat pengaruh yang signifikan dari jenjang pendidikan terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari lingkungan kerja terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan, disiplin kerja, jenjang pendidikan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan, Lingkungan Kerja

KATA PENGANTAR

Segala puji selalu dilimpahkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan dengan lancar penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung”. Hal ini tidak terlepas dari banyaknya bantuan dan dukungan yang diberikan pada penulis.

Untuk itu sudah sepantasnya, pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Risky Aswi Ramadhani, M.Kom, selaku Ketua Sekretaris LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M, selaku Ketua Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Ismayantika Dyah P., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dyah Ayu Paramitha, M. AK., selaku Dosen Pembimbing 2 yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.
6. Kepala Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung yang telah mengizinkan dan yang telah membantu jalannya penelitian pada skripsi ini.
7. Orang Tua yang telah memberikan motivasi dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Kediri, 4 Juli 2023



ARYA BAGUS PAMBUDI

NPM. 19.1.02.02.0212

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	12
1. Pelayanan Publik.....	12
2. Kepemimpinan	16
3. Disiplin Kerja	20
4. Jenjang Pendidikan.....	23
5. Lingkungan Kerja.....	28
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	32
C. Kerangka Berfikir.....	36
1. Hubungan Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik	36

2. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Publik	37
3. Hubungan Jenjang Pendidikan Terhadap Pelayanan Publik	38
4. Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Publik	39
5. Hubungan Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Publik	40
D. Kerangka Konseptual	42
E. Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian	45
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	45
2. Definisi Operasional Variabel.....	45
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	50
1. Pendekatan Penelitian	50
2. Teknik Penelitian	51
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	52
1. Lokasi Penelitian.....	52
2. Waktu Penelitian	52
D. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	53
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	53
1. Pengembangan Instrumen	53
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	56
3. Sumber dan Langkah-Langkah Pengumpulan Data.....	59
F. Teknik Analisis Data.....	60
1. Uji Asumsi Klasik.....	61
2. Analisis Regresi Linier Berganda	63
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4. Uji Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
1. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung	66
2. Visi dan Misi kantor Kecamatan bandung Kabupaten Tulungagung	67
3. Struktur Organisasi	68
B. Gambaran Umum Responden	69
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
2. Karakterisrik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
3. Karakterisrik Responden Berdasarkan Masa Kerja	71
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
C. Deskripsi Tanggapan Responden.....	72
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Publik	72
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan.....	74
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja.....	76
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jenjang Pendidikan	78
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja	80
D. Analisis Data	82
1. Uji Asumsi Klasik	82
2. Analisi Regr esi Linier Berganda.....	86
3. Analisis Koefesian Determinan.....	88
4. Pengujian Hipotesis.....	89
E. Pembahasan.....	92
1. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan Publik	92
2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Publik	93
3. Pengaruh Jenjang Pendidikan terhadap Pelayanan Publik.....	94
4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Publik.....	95
5. Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Publik.....	96

BAB V SIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	98
B. Implikasi.....	99
C. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Kisi – kisi Kuesioner Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner	57
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reabilitas	58
Tabel 3.4 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Publik	72
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Efektivitas Kepemimpinan	74
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja	76
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jenjang Pendidikan	78
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja.....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson.....	85
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 4.13 Koefisien determinasi (R^2).....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	90
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Sruktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandung	69
Gambar 4.2 Grafik Normal p- p Plot.....	82
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedatisitas	86

DFATAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data Hasil SPSS	102
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 3 : Surat Penelitian.....	114
Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian	115
Lampiran 5 : Berita Acara	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada modern ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu sumber daya manusia yang memadai sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik di pusat maupun daerah, baik dalam bentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kecerdasan masyarakat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan masyarakat semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik semakin nyata harus dipenuhi. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit- belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu

yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak organisasi perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu perlu ditingkatkannya pelayanan publik di instansi pemerintahan.

Faktor yang bisa mempengaruhi meningkatnya pelayanan publik adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah, faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakatnya dan faktor kebudayaan. Tentu saja faktor ini harus selalu diperhatikan dan berupaya di laksanakan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhannya agar dapat meningkatkan pelayanan publik di organisasi tersebut.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik tentu sangat di harapkan oleh setiap instansi pemerintahan, (Menurut Afandi, 2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan system yang canggih dengan alat

teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini tentu juga sangat diperhatikan oleh pelayanan publik yang di sediakan oleh instansi pemerintahan, termasuk pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Dalam memenuhi pelayanannya untuk masyarakat tentu saja faktor Kepemimpinan sangat dibutuhkan oleh instansi sebagai Pembina dari karyawan atau pegawai yang ada Di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Menurut (Kartono Setiawan, 2019) menjelaskan “kepemimpinan adalah kemampuan pengambilan keputusan proses sistematis dari sifat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang paling tepat berdasarkan perhitungan ”. Pemimpin yang paling efektif dan berkelanjutan adalah salah satu yang mengikuti keputusan dan keinginan masyarakat secara keseluruhan, mengambil peran yang memungkinkan dan memudahkan, pemimpin harus memiliki keahlian, kemauan, kejujuran, perjuangan dan beberapa kharisma. Peran kepemimpinan tentu sangat penting guna tercapainya tujuan organisasi yang di inginkan termasuk dalam instansi yang menyediakan pelayanan publik, terutama berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Kepemimpinan yang menjadi hal yang sangat dibutuhkan di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung, Bahkan bisa menimbulkan masalah jika pemimpin kurang berhasil dalam melaksanakan tugasnya.

Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kepemimpinan yang baik sangat dibutuhkan oleh organisasi pemerintahan untuk membina karyawan atau pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, sebagai contoh pemimpin yang selalu memberikan motivasi yang positif terhadap pegawai agar selalu mengerjakan tugas secara baik dan tepat. Dengan pemimpin tersebut maka dapat menciptakan disiplin kerja dari diri masing – masing karyawan atau pegawai instansi pemerintahan.

Menurut (Ernawati Rochmah, 2019:49) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah aspek yang harus ada pada perusahaan untuk menaikkan kapasitas prestasi perusahaan. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat di capainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang maksimal. Disiplin kerja merupakan suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkan dia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan - keputusan, peraturan – peraturan dan nilai – nilai tinggi dari pekerjaan dan tingkah lakunya. Kedisiplinan harus ditegakan dalam suatu organisasi pemerintahan, karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik maka sulit bagi pemimpin dan organisasi untuk mewujudkan sasaran dari organisasi tersebut. Jadi oleh sebab itu disiplin kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini didukung dengan penelitian

yang dilakukan oleh (Aji Fikri Arridho , 2022) yang meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, Terhadap Profesionalitas Kerja Karyawan PTPN III Rantauprapat. Dari hasil penelitiannya di sebutkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja dapat di ciptakan dari lingkungan kerja yang ideal sesuai dengan kebutuhan dari organisasi pemerintahan tersebut.

Menurut (Anogoro dan Widiyanti, 2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya. Lingkungan kerja sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai sehingga organisasi haruslah mengusahakan lingkungan kerja yang sedemikian rupa agar berpengaruh tidak malah meimbulkan pengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawainya. Misalkan terdapatnya gangguan yang terjadi di lingkungan kerja, seperti kurang luasnya tempat kantor di instansi pemerintahan dapat menimbulkan masalah yang serius terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rosmawati, 2021) disebutkan terdapat pengaruh yang signifikan antara jenjang Pendidikan terhadap pelayanan publik. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Untuk itu kinerja dari para pegawai harus mendapat perhatian dari para pimpinan, sebab menurunnya kinerja dari pegawai dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan, termasuk kinerja di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung merupakan bagian dari pemerintahan Kabupaten Tulungagung yang juga memiliki fungsi struktur organisasi yang sama dengan organisasi lain yang pada dasarnya adalah pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang membutuhkan. Dalam menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung tentu saja juga mengharapkan pegawai atau SDM yang dimiliki dapat berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi serta mencapai sasaran organisasi. Hal ini tentu saja di butuhkan dukungan dari beberapa faktor. Faktor yang di harapkan bisa mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung adalah kepemimpinan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang dan observasi awal penelitian terhadap para pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung maka dapat diidentifikasi masalah – masalah yang terkait dengan kinerja pegawai adalah :

1. Dengan adanya Kepemimpinan dari seorang pemimpin tentu sangat dibutuhkan organisasi dalam membina pegawai agar menghasilkan kinerja yang baik. Permasalahan peran kepemimpinan dirasa kurang dalam melaksanakan perannya sebagai wakil dan juru bicara organisasi dan sebagai komunikator. Pada beberapa kali peran ini harus dijalankan oleh sekretaris Camat karena keterlambatan Camat saat menghadiri pertemuan atau acara.
2. Disiplin kerja para pegawai harus selalu ditingkatkan agar selalu terjaganya tanggungjawab atas tugas yang dibebankan kepada para pegawai. Seringnya pegawai yang keluar pada saat jam kerja. Saat upacara pagi Camat seringkali mengingatkan kepada para pegawai agar tetap berada di Kantor Kecamatan saat jam kerja. Oleh karena itu kedisiplinan pegawai harus dijaga agar tidak menghambat pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
3. Lingkungan Kerja yang kurang mendukung tentu dapat mempengaruhi kinerja pegawai, oleh karena itu lingkungan kerja yang kondusif menjadi salah satu faktor yang sangatlah dibutuhkan oleh sebuah

organisasi instansi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini tidak terlepas dari terkait adanya masalah dalam lingkungan kerja, seperti kurang luasnya kantor, tingkat kebisingan yang ditimbulkan dari pedagang dan pembeli ataupun kendaraan yang lewat di depan kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung yang cukup banyak. Hal inilah yang harus mampu diatasi agar tidak mengganggu kinerja dari para pegawai.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas , maka batasan batasan masalahnya antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengkaji variabel kepemimpinan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap pelayanan publik.
2. Penelitian ini hanya di lakukan di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung Tahun 2023.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan selaras dengan batasan masalah, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara jenjang pendidikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan, disiplin kerja, jenjang pendidikan dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara jenjang pendidikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan, disiplin kerja, jenjang pendidikan dan lingkungan kerja terhadap pelayanan kualitas publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung?

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat – manfaat dari penelitian ini bagi beberapa pihak, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan di bangku kuliah didalam kondisi praktis yang ada di masyarakat, terutama dibidang sumber daya manusia tentang pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk dihubungkan pengetahuan teoritis yang di peroleh di bangku kuliah. Serta berlatih diri dalam bidang penelitian, pengamatan, menganalisa dan menuangkanya dalam bentuk skripsi.
- b) Bagi civitas Akademik, dapat di pergunakan sebagai tambahan perbendaharaan pustaka dan sebagai referensi dalam penulisan penelitian atau karya- karya ilmiah dengan topik yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abualzam, A., Nurhaedah, & Sumiati. (2021). The Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty at Akhwat Makassar Sewing House Shop. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, 3(1), 96–103.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Amilia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Apriyanti, M. E. (2020). Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan Masayu Endang Apriyanti Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Indraprasta PGRI. *Sosio E-Kons*, 12(1), 70–77.
- Arif, M., & Pulungan, A. M. (2021). Peran Mediasi Dan Customer Loyalty Pada Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Service Quality Terhadap Buying Interest Pada Saat Covid-19 Di Jasa Transportasi Kereta Api. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 572–586.
- Andrian, A. L., & Rostiani, R. (2021). How does gift with purchase influence your satisfaction in online buying? *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 177–168. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art8>
- Aprillia, A., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 9(1), 242–257.
- Cornella, L., & Rahadi, D. R. (2020). Emosi Konsumen Dalam Mendukung Kepuasan Pembelian Secara Online Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 1(01), 1–10.
- Darmawan, D., Arifin, S., & Purwanto, F. (2020). Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan Dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung - Kamal. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 156–169.
- Deccasari, D. D., & Amin, A. (2021). Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada

- Sepatu Merek Sketchers). *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1).
- Diki, Darna, N., & Suhendy, R. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar). *Business Management and Enterpremeirship Journal*, 2(September), 152–168.
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117(January), 284–289. Dwivedi, Y.
- Eliyusnadi. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci*. 1, 36–46.
- Heryana, Ade. 2018. “Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif”. (<https://www.researchgate.net/>) diakses pada tanggal 31 Desember 2020.
- Ibrahim. 2018. (Muh. Kadarisman, 2019). “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok”.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). “Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”. (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Marsuki. 2006. (Walid Mustafa, 2015). “Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya”. (<http://ojs.uma.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Prahiawan, W., & Simbolon, N. (2014). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Intimas Lestari Nusantara. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 35–41.
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Warongan, B. U. ., Dotulong, L. O. ., & Lumintang, G. G. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT

Jordan Bakery Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(1), 963–972. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/38527>

Wibowo, D. A. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Semarang. *MCI Jurnal*, 274–282.