

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KINERJA PEGAWAI,
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN *STAKEHOLDER*
PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN
NEGARA (KPPN) PALEMBANG**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
Akuntansi Sektor Publik Pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH

**AMELIA AGUSTIA RISKYA SAPUTRI
061740511868**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KINERJA PEGAWAI,
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN *STAKEHOLDER*
PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN
NEGARA (KPPN) PALEMBANG**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
Akuntansi Sektor Publik Pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH

**AMELIA AGUSTIA RISKYA SAPUTRI
061740511868**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polsri.ac.id E-mail : akuntansi@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Amelia Agustia Riskya Saputri
NIM : 061740511868
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / DIV Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan *Stakeholder* Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penulisan saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari dinyatakan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya bersedia menanggung konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang 05 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



Amelia Agustia Riskya Saputri
NIM 061740511868



Nama : Amelia Agustia Riskya Saputri
NPM : 061740511868
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik
Mata Kuliah : Kebijakan dan Pelayanan Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai,
dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan *Stakeholder*
Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)
Palembang

Telah diujikan pada Ujian Skripsi tanggal 04 Agustus 2022
Dihadapkan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
Prodi Akuntansi Sektor Publik
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 21 Agustus 2022

Pembimbing I,

Sopiyan AR, S.E., M.M
NIP 196306021988031015

Pembimbing II,

Nurhasanah, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197802282005012003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA
NIP 197806222003122001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI

Mahasiswa berikut,

Nama : Amelia Agustia Riskya Saputri
 NIM : 061740511868
 Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik (DIV)
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan *Stakeholder* Pada Kantor Pelayanan Perbendahraan Negara (KPPN) Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Skripsi yang disidangkan pada hari Kamis tanggal 04 bulan Agustus tahun 2022. Pelaksanaan revisi terhadap Skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penilai yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji *)	Tanggal	Tanda Tangan
1	Tata cara penulisan; penulisan abstrak, spasi, paragraf, sistematika penulisan, pengutipan.	Dra. Faridah, M.S NIP.195907081988112001	05/08-22	
2	-	Sopiyan AR, S.E., M.M NIP. 196306021988031015	11/08-22	
3	-	Yuli Antina Aryani, S.E., M.Si NIP. 197807152002122003	16/08-22	
4	Tata cara penulisan; penulisan abstrak, spasi, paragraf, pengutipan, halaman untuk daftar pustaka.	Desi Indriasari, S.E., M.Si., Ak., CA NIP. 197902272002122003	16/8-'22	

Palembang, Agustus 2022

Ketua Penguji **),

Dra. Faridah, M.S
NIP 195907081988112001

Catatan:

*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat sidang skripsi.

***) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat sidang skripsi.

Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Skripsi.

MOTTO

“.. dan berbuat baiklah [kepada orang lain] sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu...”

(QS.Al-Qasas : 77)

“Tidak ada yang mudah tetapi tidak ada yang tidak mungkin”.

(Kombes Pol. Ucu Kuspriadi S.IK., M.H., M.SI)

“Jangan pernah menyesali sesuatu dalam hidupmu, belajar untuk ikhlas dan banyak bersyukur. Percayalah, suatu hari akan ada dimana hari yang baik memberikan kebahagiaan, hari yang buruk memberikan pengalaman, hari yang sia-sia memberikan pelajaran dan hari terbaik memberikan kenangan”.

(Penulis)

Kupersembahkan untuk :

- ❖ **Kedua orangtuaku tercinta**
- ❖ **Keluarga besar ku tersayang**
- ❖ **Bapak/Ibu Dosen dan Kedua pembimbingku**
 - ❖ **Sahabatku**
 - ❖ **Teman-teman 8 AP.C**
 - ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran serta nikmat pada Allah SWT atas rahmat-Nya yang melimpah atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini merupakan syarat meraih kelulusan pendidikan Diploma IV di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya. Dalam hal ini penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan *Stakeholder* Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang”.

Kelancaran proses penulisan Skripsi ini tak luput dari bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerjasama dari berbagai pihak baik pada tahap persiapan, penyusunan hingga terselesaikannya Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Anggeraini Oktarida, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi DIV Akuntansi Sektor Publik Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Sopiyan AR, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya dalam menulis skripsi ini dengan penuh kesabaran.
6. Ibu Nurhasanah, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing II yang telah membimbing saya dalam menulis skripsi ini dengan penuh kesabaran.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Sriwijaya.

8. Seluruh staff administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Mamaku tersayang dan keluarga besarku. Terima kasih karena tak henti-hentinya memberikanku dukungan berupa kasih sayang, materi, do'a, nasihat, perhatian, dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai.
10. Kepala kantor serta para pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara(KPPN) Kota Palembang.
11. Teman-teman ku, Shinta, Kholifa, Amira, Debi dan Putri Natasya. Terima kasih atas dukungannya selama ini yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a terbaik untukku dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman onlineku yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a untukku dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuanganku kelas APC dan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
14. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Apabila dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan, penulis memohon kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Demikianlah, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KINERJA PEGAWAI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN *STAKEHOLDER* PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) PALEMBANG

Amelia Agustia Riskya Saputri, 2022 (vxi + 75 halaman)

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya

Email : amelia.plg15@gmail.com

Keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan serta kinerja pegawai dan disiplin kerja para pegawai dalam melayani sehingga dapat memenuhi harapan para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin pegawai terhadap kepuasan *stakeholder*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa kuesioner. Sebanyak 50 satuan kerja KPPN Palembang menjadi populasi dalam penelitian ini. Responden penelitian berjumlah 200 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 23 for windows dengan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai masing-masing berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder*, (2) Disiplin kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder*, dan (3) Kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan *stakeholder*.

Kata kunci : Kualitas pelayanan publik, Kinerja pegawai, Disiplin kerja, Kepuasan *stakeholder*, KPPN Palembang.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY, EMPLOYEE PERFORMANCE, AND WORK DISCIPLINE ON STAKEHOLDER SATISFACTION AT THE STATE TREASURE SERVICE OFFICE (KPPN) PALEMBANG

Amelia Agustia Riskya Saputri, 2022 (vxi + 75 pages)

Sriwijaya State Polytechnic Accounting Department

Email : amelia.plg15@gmail.com

The success of public services cannot be separated from the quality of services provided as well as the performance of employees and the work discipline of employees in serving so that they can meet the expectations of stakeholders. This study was conducted to determine whether or not there is an effect of the quality of public services, employee performance and employee discipline on stakeholder satisfaction. This research is a quantitative research using primary data in the form of a questionnaire. A total of 50 KPPN Palembang work units became the population in this study. Research respondents amounted to 200 respondents using purposive sampling method. The data obtained were processed using the SPSS version 23 application program for windows with multiple linear analysis. The results showed that: (1) The quality of public services and the performance of each employee partially affect stakeholder satisfaction, (2) Work discipline does not partially affect stakeholder satisfaction, and (3) The quality of public services, employee performance, and discipline work has a simultaneous effect on stakeholder satisfaction.

Keywords : *Public service quality, employee performance, work discipline, stakeholder satisfaction, KPPN Palembang.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL MUKA.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	8
2.1.1 Teori Stakeholder	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	10
2.1.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.3 Kinerja Pegawai.....	12
2.1.3.1 Pengertian kinerja	12
2.1.3.2 Pengertian kinerja pegawai.....	12
2.1.3.3Pengukuran Kinerja pegawai	13
2.1.3.4Tujuan penilaian kinerja pegawai	13
2.1.4 Disiplin Kerja	14
2.1.4.1 Pengertian Disiplin Kerja	14
2.1.4.2 Bentuk dan Pelaksanaan Sanksi Disiplin Kerja	14
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yangn Mempengaruhi Disiplin Kerja	15

2.1.4.4	Pengukuran Disiplin Kerja	16
2.1.5	Kepuasan <i>Stakeholder</i>	17
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan	17
2.1.5.2	Pengertian <i>Stakeholder</i>	18
2.1.5.3	Jenis <i>Stakeholder</i>	18
2.1.5.4	Pengertian Kepuasan <i>Stakeholder</i>	19
2.1.5.5	Pengukuran Kepuasan <i>Stakeholder</i>	19
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	24
2.4	Hipotesis.....	25
2.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan <i>Stakeholder</i>	26
2.4.2	Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan <i>Stakeholder</i>	27
2.4.3	Hubungan Disiplin Kerja dengan Kepuasan <i>Stakeholder</i>	27
2.4.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan <i>Stakeholder</i>	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.3	Variabel Penelitian	31
3.3.1	Variabel Independen (X).....	31
3.3.2	Variabel Dependen (Y).....	33
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4.1	Populasi Penelitian	34
3.4.2	Sampel Penelitian	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	42
3.5.2	Metode Kepustakaan	43
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian	43
3.6.1.1	Uji Validitas.....	43
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	44
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	44
3.6.2.1	Uji Normalitas	44
3.6.2.2	Uji Multikolonieritas.....	45
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	45
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	46
3.6.4	Uji Koefisien Determinasi	46
3.6.5	Pengujian Hipotesis	47
3.6.5.1	Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	47
3.6.5.2	Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Responden	49
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel	51
4.1.3 Deskriptif Data	53
4.1.4 Uji Instrumen	56
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	56
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	58
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas	58
4.1.5.2 Hasil Uji Multikolonieritas	59
4.1.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	60
4.1.7 Uji Hipotesis	63
4.1.7.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.1.7.2 Hasil Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	64
4.1.7.3 Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	65
4.2 Pembahasan Penelitian	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Secara Parsial Terhadap Kepuasan <i>Stakeholder</i>	66
4.2.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Secara Parsial Terhadap Kepuasan <i>Stakeholder</i>	67
4.2.3 Pengaruh Disiplin Kerja Secara Parsial Terhadap Kepuasan <i>Stakeholder</i>	68
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, dan Disiplin Kerja Secara Simultan Terhadap Kepuasan <i>Stakeholder</i>	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Survey Kepuasan Stakeholder KPPN Palembang Tahun 2019-2021	1
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian, Dimensi dan Indikator (Variabel X)	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Penelitian, Dimensi dan Indikator (Variabel Y)	33
Tabel 3.3 Daftar Populasi Penelitian.....	34
Tabel 3.4 Daftar Sampel Penelitian	40
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4.2 Data Deskripsi Profil Responden	50
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik (X_1).....	51
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kinerja Pegawai (X_2).....	52
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Disiplin Kerja (X_3)	52
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kepuasan Stakeholder (Y).....	53
Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden	54
Tabel 4.8 Tabel Frekuensi Jawaban Responden	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Bukti Publish Jurnal
- Lampiran 2 *Letter of Acceptance*
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Revisi Proposal Skripsi
- Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian Dari Jurusan Akuntansi
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dari Instansi KPPN Palembang
- Lampiran 9 Data Survey Kepuasan *Stakeholder* KPPN Palembang
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian Dari Instansi Responden
- Lampiran 12 Data Tabulasi Penelitian
- Lampiran 13 *Output* Data Pengujian Di Aplikasi SPSS
- Lampiran 14 Tabel R
- Lampiran 15 Tabel t
- Lampiran 16 Tabel F