

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Stakeholder

Teori ini pada awalnya muncul karena adanya perkembangan kesadaran dan pemahaman bahwa perusahaan/instansi memiliki *stakeholder*, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan/instansi. Freeman dalam Zaini Rohmad (2017) mendefinisikan *stakeholders* sebagai kelompok atau individu yang dipengaruhi oleh atau dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Ardian dan Rahardja (2013) menyatakan bahwa *stakeholders* merupakan individu, kelompok, komunitas atau masyarakat baik secara keseluruhan maupun secara parsial yang memiliki hubungan serta kepentingan terhadap perusahaan.

Menurut Ghozali dan Chariri (2007:409), berpendapat bahwa teori *stakeholder (stakeholder theory)* menyatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri, namun harus memberikan manfaat bagi *stakeholdernya* (pemegang saham, kreditor, konsumen, supplier, pemerintah, masyarakat, analis dan pihak lain). Dengan demikian, keberadaan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh *stakeholder* kepada perusahaan tersebut. Menurut Devi, dkk (2017), tujuan utama dari teori *stakeholder* adalah untuk meningkatkan penciptaan nilai sebagai dampak dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan dan meminimalkan kerugian yang mungkin muncul bagi *stakeholder*.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang melibatkan beberapa *stakeholders*. *Stakeholder* tersebut terlibat dalam kegiatan pelayanan adalah para satuan kerja yang membutuhkan layanan pencairan dana maupun pembuatan kontrak yang dananya bersumber dari dana pusat/APBN. Teori *stakeholders* dianggap mampu menyelesaikan dan menguraikan konflik karena dalam praktiknya, setiap pelayanan yang dilakukan oleh KPPN Palembang selalu melibatkan *stakeholder* yang dalam hal ini diterjemahkan menjadi satuan kerja.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan publik dimana baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur dari kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Tjiptono (2012:59) mengatakan bahwa “kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Sunyoto (2012:236) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Dari beberapa definisi tersebut penulis memahami bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mukarom (2015:108), “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Hardiyansyah (2011:86) mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijabarkan, maka penulis memahami bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain oleh pemerintah. Pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Wycof dalam Ismail Nurdin (2019:16) menjelaskan bahwa “Kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka penulis memahami bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu daya tanggap masyarakat terhadap realitas dari pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Kualitas

pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat itu sendiri.

2.1.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan *stakeholder* secara konsisten dan berakhir pada persepsi *stakeholder*. Menurut Pararusman dkk dalam Ismail Nurdin (2019:20) menyatakan ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)
Dimensi ini mengukur kualitas pelayan publik dengan mengukur penyediaan fasilitas fisik, peralatan personil, dan kelengkapan bahan komunikasi pada saat melakukan pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
Dimensi ini mengukur kualitas pelayanan publik dengan mengukur kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh pegawai dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)
Dimensi ini mengukur kualitas pelayanan publik dengan mengukur keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
Dimensi ini mengukur kualitas pelayanan publik dengan mengukur pengetahuan, kemampuan, kesopanan petugas, dan dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Dimensi *Empathy* (Empati)
Dimensi ini mengukur kualitas pelayanan publik dengan mengukur kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sementara menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari tiga dimensi, terdiri atas: *Responsiviness, Responsibility, dan Accountability*.

- a. *Responsiviness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggarapelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholder*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari beberapa cara pengukuran kualitas pelayanan publik yang telah dijabarkan, penulis memutuskan untuk menggunakan pengukuran kualitas pelayanan publik menurut Pararusman dkk dalam Ismail Nurdin (2019:20) yang dirasa telah mencakup keseluruhan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2.1.3 Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Suyadi dalam Santi Budi (2013), menyatakan bahwa Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Mangkunegara (2016:9), berpendapat bahwa “kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan”.

Maka penulis memahami bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (performance) tersebut dapat diketahui seberapa baik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

2.1.3.2 Pengertian Kinerja Pegawai

Edy Sutrisno (2017:6) menerangkan bahwa “kinerja karyawan sebagai rangkuman dalam hal kualitas, kuantitas, jam kerja dan juga kolaborasi untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan”. Menurut Sedarmayanti (2011:260) menyatakan bahwa “kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit. Menurut Wibowo (2010:7), “kinerja pegawai merupakan hasil yang dicapai seseorang dari pekerjaan tersebut”.

Dari beberapa definisi yang telah dijabarkan, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah capaian yang telah dihasilkan oleh karyawan dari pekerjaan yang telah dikerjakan dengan ditunjukkan bukti secara konkrit. Semakin

baik hasil kinerja karyawan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau *stakeholder* dalam menerima layanan.

2.1.3.3 Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut Endah Susetyo Indriyati (2017) menjelaskan bahwa beberapa indikator untuk mengukur sejauh mana pegawai mencapai suatu kinerja secara individual adalah sebagai berikut:

1. Kualitas, merupakan tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati.
2. Kuantitas, Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah.
3. Ketepatan Waktu, Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal.
4. Efektifitas, Tingkat penggunaan sumber daya manusia yang maksimal.
5. Kemandirian, Tingkat dimana seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan orang lain.
6. Komitmen Organisasi, Tingkat komitmen kerja terhadap organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

Menurut Wilson Bangun (2012:234) mengatakan bahwa ada beberapa indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah jumlah pekerjaan yang dilakukan, kualitas dari pekerjaan yang dilakukan, tepat waktu dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang ada, tingkat kehadiran selama ia bekerja dan karyawan yang mampu melakukan kerjasama dengan atasan atau pihak manapun.

2.1.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Tujuan dari penilaian kinerja pegawai dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Tujuan Evaluasi

Seorang kepala kantor maupun kepala bagian menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna untuk mengambil keputusan dalam promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

b. Tujuan Pengembangan

Seorang kepala kantor maupun kepala bagian mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

2.1.4 Disiplin Kerja

2.1.4.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Disiplin kerja pada sebuah organisasi atau instansi sangat menentukan kualitas yang diberikan oleh organisasi atau instansi tersebut. Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Kedisiplinan dan ketidakdisiplinan dalam organisasi atau instansi dapat menjadi panutan orang lain dalam melakukan pekerjaan.

Menurut Sutrisno (2017:68), “Disiplin kerja pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis”. Organisasi atau perusahaan yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan.

Menurut Hasibuan (2016:193) menyatakan bahwa “disiplin kerja adalah rasa sadar dan kemauan yang timbul dari diri seseorang untuk mentaati semua aturan perusahaan/instansi dan norma sosial yang ada. Menurut Anoraga (2009:46) mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan proses dimana karyawan dilatih supaya karyawan bisa menyatukan hati dan pikirannya untuk bisa melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan bisa mentaati segala aturan atau tata tertib yang ada.

2.1.4.2 Bentuk dan Pelaksanaan Sanksi Disiplin Kerja

Pelaksanaan sanksi digunakan untuk mengetahui sejauh mana gambaran disiplin kerja bermanfaat bagi pegawai. Sanksi juga diharapkan dapat mendidik karyawan dalam mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Tindakan pendisiplinan hanya dilakukan terhadap pegawai yang menentang dan melanggar aturan tata tertib yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi. Melemahnya disiplin kerja tentunya

mempengaruhi moral pegawai dan perusahaan/instansi. Pelaksanaan tindakan sanksi akan efektif apabila dilaksanakan tepat sasaran.

Menurut Mangkunegara (2011:129) mengemukakan bahwa bentuk disiplin kerja yaitu:

1. Disiplin Preventif
Disiplin preventif merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan.
2. Disiplin Korektif
Disiplin korektif merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.
3. Disiplin Progresif
Disiplin progresif merupakan kegiatan yang memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang.

2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Dengan adanya peraturan tata tertib yang ditetapkan, tidak dengan sendirinya pegawai akan mematuhi. Perlu bagi pihak instansi agar mengkondisikan pegawai dengan peraturan tata tertib kantor atau instansi tempat bekerja.

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016:89) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan bagi perusahaan.
2. Ada tidaknya keandalan pimpinan dalam perusahaan
Keteladan pemimpin sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat mengakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya sendiri dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang telah ditetapkan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
Dengan adanya tindakan terhadap pelanggaran disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa.

5. Ada tidaknya pengawasan pemimpin
Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan
Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.
Kebiasaan-kebiasaan positif yang mendukung itu anatara lain:
 - a. Saling menghormati;
 - b. Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya;
 - c. Sering mengikut sertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan;
 - d. Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kerja kepada rekan sekerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai menurut Afandi (2016:10) adalah sebagai berikut:

1. Faktor kepemimpinan
2. Faktor sistem penghargaan
3. Faktor kemampuan
4. Faktor balas jasa
5. Faktor keadilan
6. Faktor pengawasan melekat
7. Faktor sanksi hukuman
8. Faktor ketegasan
9. Faktor hubungan kemanusiaan.

2.1.4.4 Pengukuran Disiplin Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2017) disiplin kerja memiliki dimensi-dimensi yang menjadi pengukuran antara lain:

1. Taat aturan waktu
Dilihat dari patuh terhadap peraturan jam kerja, jam pulang, jam istirahat dan kehadiran dalam organisasi. Dengan datang ke kantor tepat waktu, maka tidak akan menghambat proses pelayanan.
2. Taat terhadap aturan organisasi
Mencakup cara berpakaian pegawai sesuai denganketentuan organisasi dan tingkah laku pegawai dalam melakukan pelayanan.
3. Taat aturan perilaku dalam pekerjaan

Ditunjukkan dengan cara melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

4. Taat terhadap aturan lainnya dalam organisasi
Pegawai tahu apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh pegawai dalam organisasi.

Menurut seorang ahli, Hasibuan (2016:194) mengatakan bahwa terdapat tiga indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja seorang karyawan, yaitu teladan pimpinan, tujuan dan kemampuan, dan waskat (pengawasan melekat). Maka, pengukuran disiplin kerja pada penelitian ini menggunakan pengukuran disiplin kerja menurut Edy Sutrisno yang terdiri dari taat aturan waktu, taat terhadap aturan organisasi, taat aturan perilaku, dan taat terhadap aturan lainnya.

2.1.5 Kepuasan *Stakeholder*

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan tidak selalu diukur dengan uang maupun barang, tetapi kepuasan dapat didasari pemenuhan kebutuhan perasaan yang dibutuhkan seseorang maupun kelompok. Kepuasan berasal dari kata latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facio* yang berarti melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Algifari (2019:8) menjelaskan bahwa “kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan terpenuhi. Setiap pelayanan yang diterima dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi harapan seseorang. Pengukuran kepuasan merupakan hal paling penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan, maka layanan tersebut dapat dikatakan sebagai layanan yang tidak efektif dan tidak efisien.

Meningkatkan kepuasan adalah faktor yang penting dalam mengembangkan sistem layanan yang disediakan.

2.1.5.2 Pengertian *Stakeholder*

Stakeholder menurut Freeman dan McVea (2001) adalah setiap kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi. Menurut ISO 26000 SR, *stakeholder* ini adalah bagian individu atau juga kelompok yang memiliki ataupun mempunyai sebuah kepentingan tertentu terhadap adanya keputusan dan juga aktivitas organisasi. Menurut KBBI, *stakeholder* adalah pihak yang memiliki kepentingan atau pemangku kepentingan suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Kompri (2014:344) stakeholder adalah kelompok atau individu di dalam atau diluar organisasi yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pencapaian misi, tujuan, dan strategi organisasi biasanya terdiri pemegang saham, karyawan, pelanggan, pemerintah dan peraturannya. Pengertian *Stakeholder* yang telah dijabarkan penulis memahami bahwa *Stakeholder* merupakan pihak atau kelompok yang memiliki kepentingan dan dapat mempengaruhi serta dipengaruhi oleh perusahaan/instansi terkait.

2.1.5.3 Jenis *Stakeholder*

Stakeholder terdiri dua jenis yaitu *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal. Dalam sektor publik terdapat beberapa *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal, terdiri atas:

a. *Stakeholder* internal

Stakeholder internal merupakan sekumpulan pemangku kepentingan yang berada di dalam lingkup perusahaan maupun instansi. Pemangku kepentingan ini mempunyai kepentingan langsung terhadap perusahaan/instansi dan juga mempengaruhi jalannya pekerjaan dalam perusahaan/instansi.

b. *Stakeholder* eksternal

Stakeholder eksternal merupakan kebalikan dari *Stakeholder* internal. *Stakeholder* eksternal adalah pihak yang memiliki bagian dari pemangku kepentingan di luar perusahaan/instansi.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Stakeholder* yaitu merupakan satuan kerja mitra kerja KPPN Palembang yang selalu berhubungan mengenai

dana-dana yang berasal dari APBN. Dana tersebut yang nantinya digunakan untuk membiayai kebutuhan dan keperluan satuan kerja tersebut. Setiap satuan kerja dengan pagu anggaran tentunya akan lebih sering berhubungan dengan pihak KPPN Palembang. Saat ini KPPN Palembang memiliki 216 satker mitra kerja di tahun 2022.

2.1.5.4 Pengertian Kepuasan *Stakeholder*

Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011) menjelaskan bahwa “kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat akan kenyataan yang sesungguhnya dibandingkan harapan-harapan yang ada”. Kepuasan masyarakat dapat diwujudkan apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Menurut Mukarom (2015) mengatakan bahwa; Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, masyarakat tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka masyarakat akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan amat puas atau senang.

Dari beberapa definisi tersebut penulis memahami bahwa kepuasan masyarakat atau *stakeholder* merupakan hasil penilaian yang diterima oleh penyelenggara pelayanan atas kinerja yang telah dilakukan berdasarkan tingkat perasaan senang atau kecewa *stakeholder* dalam menerima layanan. Kepuasan *stakeholder* adalah tingkat kepuasan kelompok atau individu yang diukur dengan cara membandingkan hasil yang telah diperoleh dengan tujuan suatu perencanaan, yang juga dipengaruhi oleh sudut pandang tiap *stakeholder*.

2.1.5.5 Pengukuran Kepuasan *Stakeholder*

Kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Algifari (2019:17) ada 2 (dua) dimensi kepuasan masyarakat yaitu kesesuaian harapan dan persepsi.

1. Dimensi Kesesuaian Harapan
Harapan adalah keinginan dan permintaan ideal konsumen terhadap pelayanan diberikan oleh penyedia layanan.

2. Dimensi Persepsi

Persepsi adalah penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Sedangkan menurut Consuegra et al (2007: 178), mengukur kepuasan pelanggan dapat melalui 3 dimensi yaitu:

- a. Kesesuaian harapan:
Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
- b. Persepsi kinerja:
Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum.
- c. Penilaian pelanggan:
Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat telah banyak diteliti. Penelitian-penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat diringkas dalam tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Kesimpulan
1.	Eigis Yani Pramulaso (2020)	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan	Dependen : Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Pegawai (X2). Independen: Kepuasan Masyarakat (Y)	Dependen: Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Pegawai (X2). Independen: Kepuasan Masyarakat (Y)	Dependen: Disiplin Kerja (X3)	Dari penelitian ini dapat disimpulkan secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di unit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan. Penelitian ini hasilnya adalah secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

						Kementerian Ketenagakerjaan dimana nilai F hitung yang diperoleh sebesar 19,042 dan nilai sig 0,000.
2.	Lisa Handayani dan Nanik Suryani (2019)	Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai (X1) Komunikasi Interpersonal (X2), Lingkungan Kerja Fisik (X3) kualitas pelayanan (Y1) dan kepuasan masyarakat (Y2).	Dependen: Kinerja pegawai (X2), Independen: Kepuasan masyarakat (Y).	Dependen: Kualitas Pelayanan Publik (X1), Disiplin Kerja (X3)	Analisis hipotesis dan analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur juga menunjukkan ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan
3.	Widya Arum V (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang	Kualitas pelayanan (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y).	Dependen: Kualitas pelayanan (X1) Disiplin Kerja (X3) Independen: Kepuasan Masyarakat (Y)	Dependen : Kinerja Pegawai (X2)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan $r_{x1y} = 0,596$; $r_{2x1y} = 0,355$; thitung (7,341) > ttabel (1,984) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 14,4%; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan $r_{x2y} = 0,704$; $r_{2x2y} = 0,495$; thitung (9,810) > ttabel (1,984) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 38,6%; (3) terdapat pengaruh

						positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan $R_{y(1,2)} = 0,728$; $R_{2y(1,2)} = 0,529$; nilai Fhitung (54,547) > Ftabel (3,090) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 52,9%.
4.	Ahmad Nurhidayat, Bahtiar Efendi (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo	Dependen: Kualitas Pelayanan Publik(X1), Responsivitas (X2) Dan Disiplin Kerja Pegawai (X3) Independen: Kepuasan Masyarakat (Y)	Dependen: Kualitas Pelayanan Publik(X1) Disiplin Kerja Pegawai (X3) Independen: Kepuasan Masyarakat (Y)	Dependen : Kinerja Pegawai (X2)	Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,000 < 0,05$ dengan thitung 4,917 > ttabel 1,98896, variabel responsivitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,010 < 0,05$ dengan thitung 2,638 > ttabel 1,98896 dan variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,035 < 0,05$ dengan thitung 2,150 > t tabel 1,98896 yang pernah datang ke kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo
5.	Muhammad Amhas (2018)	Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap Kepuasan pelanggan pada kantor Sistem administrasi manunggal satu atap	Dependen: Kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan (X1 dan X2), kepuasan pelanggan (Z) dan kinerja merupakan variabel <i>intervening</i>	Dependen: Kualitas pelayanan (X1),	Dependen: Kinerja Pegawai (X2) Disiplin Kerja Pegawai (X3) Independen: Kepuasan Stakeholder (Y)	Analisis pengaruh X1 (kualitas sumberdaya manusia) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan), diketahui pengaruh langsung yang diberikan oleh X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan) sebesar -0,068. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 (kualitas sumberdaya manusia) melalui Y

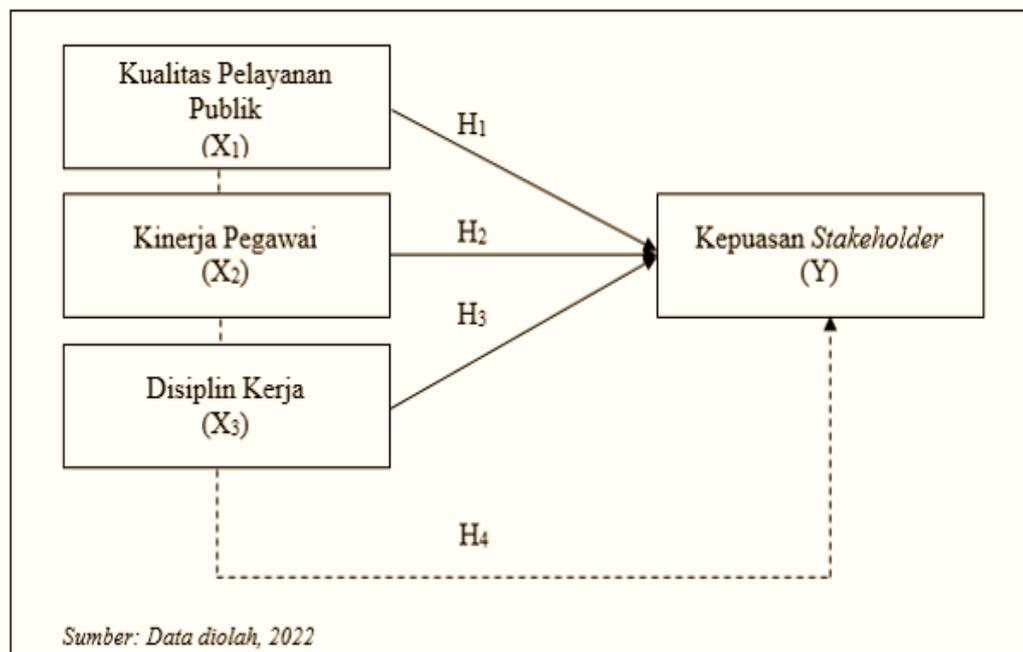
		(samsat) makassar 01 selatan				(kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan) adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dan nilai beta Y terhadap Z, ditemukan hasil $-0,008$ $\times 0,266 = -0,003$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambahkan dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $-0,068$ $+ (0,003) = -0,071$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar $-0,068$ dan tidak langsung sebesar $-0,003$ yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung secara parsial. Hasil menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z tidak memiliki pengaruh signifikan terlihat dari angka $-0,003 < 0,068$.
6	Dzurrotin Nasihah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati	Dependen: Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) Independen: Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Independen: Kepuasan <i>Stakeholder</i> (Y)	Dependen: Kualitas Pelayanan Publik (X1) Kinerja Pegawai (X2) Disiplin Kerja Pegawai (X3)	Variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang diturunkan dalam model sebesar 69,9%, atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi). Variabel independen terhadap variasi (perubahan) kepuasan (Y) sebesar 69,9%. Variasi kepuasan (Y) bisa dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel

						independen, jadi sisanya sebesar (100% - 69,9% = 30,1%) kepuasan dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, misalnya kepercayaan, kepemimpinan dan lainnya.
7.	Rina, Dadang Suparman (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantasari Kabupaten Sukabumi	Kualitas Pelayanan Publik (X1), Disiplin Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan Publik (X1), Disiplin Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Disiplin Kerja (X3)	Nilai korelasi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar $r = 0,770$, yang berarti berada diantara nilai $0,60-0,799$ yang artinya memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Nilai korelasi disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat sebesar $r = 0,916$, yang berarti berada diantara nilai $0,80-1,000$ yang artinya memiliki hubungan yang sangat kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin baik.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh hubungan antara variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin

kerja. Hubungan variabel dalam penelitian ini diilustrasikan melalui kerangka konseptual, yang digunakan untuk merumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar 2.1 kerangka pemikiran dalam penelitian ini untuk menggambarkan hubungan variabel dependen dengan variabel independen yang jelas dan sistematis. Pada H1 merupakan hubungan variabel X1 (Kualitas Pelayanan Publik) secara parsial terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat), H2 merupakan hubungan variabel X2 (Kinerja Pegawai) secara parsial terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat), H3 merupakan hubungan X3 (Disiplin Kerja) secara parsial terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dan H4 merupakan hubungan X1 (Kualitas Pelayanan Publik), X2 (Kinerja Pegawai), dan X3 (Disiplin Kerja) secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2021:99), "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan". Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan

pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun hipotesis yang akan diajukan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan *Stakeholder*

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholder*. Kualitas pelayanan publik adalah suatu daya tanggap masyarakat terhadap realitas dari pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat itu sendiri. Pelayanan berkualitas bermula dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan.

Setiap instansi akan berupaya menampilkan kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang tidak hanya sekedar untuk memuaskan dalam arti umum, tetapi juga harus memiliki kualitas dalam penawaran dan pelayanan yang unggul sepanjang waktu. Memberikan pelayanan terhadap *stakeholder* adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil instansi agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pihak *stakeholder* sehingga mampu mempertahankan loyalitas atau kepercayaan para *stakeholder*. Komponen pendukung pelayanan pada instansi harus terintegrasi dengan kebutuhan pihak *stakeholder* yaitu adanya kesepakatan, kebenaran, keramahan, kecepatan, kenyamanan, kepercayaan dan hingga mencapai nilai kepuasan bagi kedua belah pihak.

Kualitas layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan satuan kerja sehingga usaha tersebut akan dinilai bermutu. Pada hasil penelitian Widya Arum V(2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder* dan Eigis Yani Pramulaso (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh secara

parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder*. Maka, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H₁ : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan *Stakeholder*.

2.4.2 Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan *Stakeholder*

Menurut Mangkunegara (2016) kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja pegawai adalah capaian yang telah dihasilkan oleh karyawan dari pekerjaan yang telah dikerjakan dengan ditunjukkan bukti secara konkrit. Semakin baik hasil kinerja karyawan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau *stakeholder* dalam menerima layanan. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Oleh karena itu, untuk mengukur sejauh mana pegawai mencapai suatu kinerja secara individual adalah Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, Kemandirian, Komitmen Organisasi.

Kinerja pegawai adalah capaian yang telah dihasilkan oleh karyawan dari pekerjaan yang telah dikerjakan dengan ditunjukkan bukti secara konkrit. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas agar para satuan kerja merasa puas atas hasil jasa layanan yang diberikan. Dari hasil penelitian Lisa Handayani (2019) menyatakan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder* dan Egris Yani Pramulaso (2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder*. Maka, hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Terdapat pengaruh antara Kinerja Pegawai secara parsial terhadap Kepuasan *Stakeholder*

2.4.3 Hubungan Disiplin Kerja dengan Kepuasan *Stakeholder*

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja pegawai adalah

perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin bermanfaat untuk mendidik karyawan dalam mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Organisasi atau perusahaan yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan. Bentuk disiplin kerja yaitu disiplin preventif, disiplin korektif, dan disiplin progresif

Disiplin kerja sebagai suatu yang besar manfaatnya, baik bagi para pegawai maupun organisasi. Dengan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal sesuai dengan kebutuhan satuan kerja. Bagi pegawai, disiplin kerja akan berdampak pada suasana kerja yang menyenangkan sehingga meningkatkan semangat kerja. Jika pegawai disiplin maka *stakeholder* ataupun masyarakat akan lebih cepat dalam melakukan pelayanan dan sebaliknya jika pegawai tidak disiplin maka akan menyulitkan satuan kerja dan menghambat proses pelayanan. Pada hasil penelitian Widya Arum V (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder* dan Rina, Dadang Suparman (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder*. Maka, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H₃ : Terdapat pengaruh antara disiplin kerja secara parsial terhadap Kepuasan *Stakeholder*.

2.4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja dengan Kepuasan *Stakeholder*

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. Tahun 2009). Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada *stakeholder*, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus

mencakup seluruh *stakeholder* yang membutuhkannya. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakn oleh aparaturn pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti diharapkan oleh para *stakeholder*. Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder* yang menerimanya.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan organisasi/perusahaan/instansi dan norma-norma yang berlaku. Disiplin kerja adalah suatu hal yang sangat penting untuk pertumbuhan organisasi/perusahaan/instansi, terutama digunakan untuk memotivasi karyawan agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Disiplin juga bermanfaat untuk mendidik karyawan dalam mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapail oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja mencakup segi usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan moral kerja. Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi/perusahaan/instansi dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai secara perorangan maupun secara kelompok, dimana kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergantung dengan ukuran kinerja secara umum, kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar yang dapat meliputi berbagai hal yaitu: kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil dalam melakukan pekerjaan dan deskripsi pekerjaan.

Penegakan disiplin kerja dan kinerja pegawai merupakan dua hal yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yan dilakukan semakin efektif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menghasilkan sesuatu sesuai degan kebutuhan *stakeholder*. Jika kualitas pelayanan

publik, kinerja pegawai dan disiplin pegawai terlaksanakan dengan baik maka satuan kerja akan merasa puas dengan hasil pelayanan sebaliknya jika kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin pegawai tidak terlaksana dengan baik, para satuan kerja akan merasa tidak puas. Pada hasil penelitian Egris Yani Pramulaso (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat dan hasil penelitian Rina, Dadang Suparman (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder* dan hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H₄ : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin kerja secara simultan terhadap Kepuasan *Stakeholder*