

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

FIRDA IMROATUS SALEHAH<sup>1</sup>, NASER ENA<sup>2</sup>,EVI MUFRIHAH ZAIN<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sorong

E-mail : fhirda1205@gmail.com

*direvisi: Januari 2026 dipublikasikan: Januari 2026*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, dan mengetahui kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dan kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat,

**Abstrack** This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Office, to find out work discipline has an effect on community satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Service, and to find out the quality of service and work discipline affect community satisfaction at the Population Service and Sorong Regency Civil Registry. The research data was obtained from a questionnaire. The results showed that service quality affected community satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Service, work discipline had an effect on community satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Service and service quality and work discipline had an effect on community satisfaction at the Regency Population and Civil Registration Service shove.

**Keywords:** Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction,

### Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan peristiwa kependudukan sengaja diselenggarakan oleh Pemerintah, dan mempunyai kewajiban untuk mencatat, daftar dan catat selengkap mungkin setiap kejadian penting untuk status sipil seseorang. Semua peristiwa penting yang terjadi di keluarga (yang berbadan hukum), perlu didaftarkan dan dicatat, sehingga baik yang bersangkutan maupun pihak lain yang berkepentingan memiliki bukti otentik dari peristiwa ini, dengan demikian kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Untuk memperoleh kepastian kedudukan hukum seseorang, perlunya bukti otentik yang sifat bukti ini dapat menjadi pedoman untuk membuktikan kedudukan hukumnya (Putri, 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kabupaten Sorong yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah (Perda Nomor 05 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sorong). Dalam melaksanakan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi : Perumusan kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Pelaksanaan kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Pelaksanaan administrasi dinas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan data jumlah orang yang berkunjung ke Kantor Pegawai Negeri Sipil tahun 2020 mencapai 14.148 tahun dan tahun 2021 mencapai 16.296, terlihat adanya peningkatan jumlah kunjungan masyarakat ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Capil Kabupaten Sorong. Berdasarkan wawancara dengan beberapa orang yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan di kantor kepegawaian, permasalahan yang ditemukan berupa penyelesaian suatu masalah pekerjaan membutuhkan waktu yang lama, dalam arti tidak tepat waktu. Masalah selanjutnya masyarakat belum mengetahui tata cara yang ditetapkan untuk administrasi. Untuk disiplin kerja di capil salah satunya disiplin kerja dalam kehadiran tepat waktu, mulai dari pelaksanaan Apel pagi pegawai, masih ada pegawai yang terlambat mengikuti bahkan ada yang tidak mengikuti Apel (Kantor Capil Kabupaten Sorong, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian ditemukan beberapa fenomena yang terjadi dilapangan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Capil Kabupaten Sorong, seperti petugas kurang merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya jika masyarakat tersebut tidak lengkap membawa persyaratan, pelayanan yang diberikan cenderung lamban, petugas tidak menjelaskan alur lebih detail terkait prosedur pelayanan, petugas tidak mau menerima keluhan ataupun saran dari masyarakat khususnya terkait alur pelayanan.

Selain itu informasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong kurang jelas sehingga masyarakat yang akan mengurus KTP harus bolak balik, hal ini tentu sangat merugikan masyarakat yang terikat dengan pekerjaan. Sementara disisi yang lain masyarakat menaruh harapan yang sangat besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dalam pengurusan KTP.

Beberapa permasalahan tersebut tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dalam masyarakat yang dilayani. Untuk menguji hubungan erat antara antara kualitas pelayanan dengan disiplin kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sorong terhadap kepuasan masyarakat, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong”.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka (Suryani & Hendryadi, 2015). Berdasarkan tingkat penjelasan kedudukan variabel, penelitian ini juga bersifat kausal asosiatif. Penelitian kausal asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2018). Penelitian dengan metode survei merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Dalam pelaksanaan survei, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti (Prasetyo, 2018).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Sugiyono (2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* karena peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap pengunjung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong yang datang. Menurut Sugiyono (2016) *Sampling Insidental/accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Instrumen (alat pengumpulan data) yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuisisioner yang diberikan kepada tiap responden mempunyai dua bagian dengan bagian pertama memuat pertanyaan yang terkait dengan karakteristik responden dan bagian kedua kuisisioner memuat data skor masyarakat yang dinilai responden pada masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat. Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai kondisi yang terjadi di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi non partisipan yaitu penelitian yang tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Observasi sebagai alat pengumpul data dapat dilakukan secara spontan dapat pula dengan daftar isian yang telah disiapkan sebelumnya.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Data yang baik digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Apabila data yang dihasilkan tidak berdistribusi secara normal maka tes statistik yang digunakan tidak valid.

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan dasar pengambilan keputusan (CLICT, 2016):

- a. Bila nilai probabilitas (*Asymp. Sig.*) < 0,05, maka distribusi adalah tidak normal.
- b. Bila nilai probabilitas (*Asymp. Sig.*) > 0,05, maka distribusi adalah normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogrov – Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardize d Residual
N			100
Normal Parameters(a,b)	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,38319970
Most Extreme Differences	Absolute		,148
	Positive		,086
	Negative		-,148
Kolmogorov-Smirnov Z			1,482
Asymp. Sig. (2-tailed)			,025

a Test distribution is Normal.  
 b Calculated from data.

Berdasarkan tabel 1 diatas, hasil pengujian statistik *One Sampel Kolmogrov-Smirnov* di atas menunjukkan bagian *Sig.* dengan nilai sebesar 0,025, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

### 2. Uji Multikolienaritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Sebagai dasar acuannya dapat disimpulkan:

- a. Jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
- b. Jika nilai tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Hasil pengujian model regresi yang diperoleh menunjukkan nilai-nilai dan VIF untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas  
 Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	6,591	3,229		2,041	,044		
	Kualitas_Pelayanan	,180	,078	,236	2,325	,022	,792	1,263
	Disiplin_Kerja	,210	,072	,298	2,936	,024	,792	1,263

a Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* semua variabel independen juga mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja tidak terdapat gejala multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

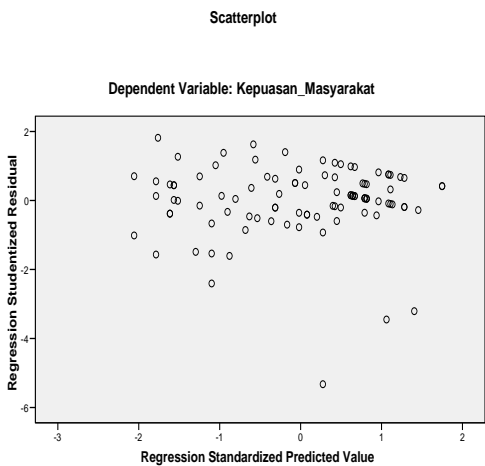
Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1 (Constant)	6,591	3,229		2,041	,044		
Kualitas_Pelayanan	,180	,078	,236	2,325	,022	,792	1,263
Disiplin_Kerja	,210	,072	,298	2,936	,024	,792	1,263

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan hasil output SPSS di atas variabel perbedaan kualitas pelayanan memiliki nilai *Sig. (2-tailed)*  $0,022 > 0,05$  dan variabel disiplin kerja memiliki nilai *Sig. (2-tailed)*  $0,024 > 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji tidak mengandung heteroskedastisitas. Artinya tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual sehingga bila data diperbesar tidak menyebabkan residual (kesalahan) semakin besar pula. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *scatterplot* ditunjukkan pada Gambar 4.1 di bawah ini:



Gambar 1 Grafik *Scatterplot*

Dengan melihat grafik *scatterplot* di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.  
(satu spasi,12pt)

4. Uji Validitas

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dimana :

- a. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka butir pertanyaan atau indikator dinyatakan valid.
- b. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka butir pertanyaan atau indikator dinyatakan tidak valid.

Untuk mendapatkan nilai r tabel kita bisa melihat data signifikansi validasi yang terdiri dari 5% dan 1%. Dalam penelitian ini penulis menggunakan validasi 5%. Untuk 100 responden nilai r tabelnya adalah 0,195 untuk mendapatkan nilai r hitung kita menggunakan aplikasi SPSS 20. Berikut hasil validitas instrumen soal:

Tabel 4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,607	0,195	Valid
	2	0,594	0,195	Valid
	3	0,653	0,195	Valid
	4	0,592	0,195	Valid
	5	0,474	0,195	Valid
	6	0,615	0,195	Valid
	7	0,635	0,195	Valid
	8	0,418	0,195	Valid
	9	0,585	0,195	Valid
	10	0,691	0,195	Valid
Disiplin Kerja	1	0,659	0,195	Valid
	2	0,653	0,195	Valid
	3	0,765	0,195	Valid
	4	0,650	0,195	Valid
	5	0,505	0,195	Valid
	6	0,473	0,195	Valid
	7	0,671	0,195	Valid
	8	0,422	0,195	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0,716	0,195	Valid
	2	0,773	0,195	Valid
	3	0,744	0,195	Valid
	4	0,765	0,195	Valid
	5	0,697	0,195	Valid

Sumber: Analisis Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji coba validitas instrumen dimana N = 100 dan r tabel adalah 0,195, berdasarkan analisis di atas menunjukkan semua butir pertanyaan dapat digunakan karena r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas.

5. Uji Reliabilitas

Ketentuan uji reliabilitas menurut (Ghozali, 2016) yaitu sebagai berikut:

- a. Jika *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.
- b. Jika *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) < 0,60 maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Tabel 5 Hasil Perhitungan Reabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,787	0,60	Reliabel
Disiplin Kerja	0,757	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,791	0,60	Reliabel

Sumber: Analisis Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada ketiga variabel diatas dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* pada ketiga variabel diatas lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu variabel kualitas pelayanan  $0,787 > 0,60$ , variabel disiplin kerja  $0,757 > 0,60$ , dan variabel kepuasan



masyarakat 0,791 > 0,60, hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabel.

6. Uji Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X1, X2) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel.

Tabel 6 Uji Analisa Regresi Linear Berganda

Coefficients(a)					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	B
1	(Constant)	6,591	3,229		2,041
	Kualitas_Pelayanan	,180	,078	,236	2,325
	Disiplin_Kerja	,210	,072	,298	2,936

a Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka persamaan garis regresi berganda adalah sebagai berikut :  $Y = 6,591 + 0,236 X_1 + 0,298 X_2 + e$

7. Uji F

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan F < 0.05, maka hipotesis alternarif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016). Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7 Uji F  
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148,276	2	74,138	12,790	,000(a)
	Residual	562,284	97	5,797		
	Total	710,560	99			

a Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja, Kualitas\_Pelayanan  
 b Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan data tabel 4.15 diperoleh F-hitung sebesar 12,790 dan sig 0,000. F-tabel pada taraf  $\alpha= 0.05$ , df 1 = (jumlah variabel independen = 2) dan df2 ( $n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ ), maka nilai F- tabel = 3,09. Hal ini berarti  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  ( $12,790 > 3,09$ ) dan  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis dapat diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan masyarakat, sehingga kedua variabel independen tersebut dapat digunakan untuk mengestiasi atau memprediksi variabel kepuasan masyarakat.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong**

Kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggaraan atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

Pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pengertian, ketidaksesuaian atas sebagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Adanya prosedur dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong juga dapat ditempuh dengan pemahaman fasilitas ruangan tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan perilaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik, sopan santun, ramah tamah, dalam memberikan pelayanan yang nyaman menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong telah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan untuk masyarakat.

### **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong**

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Disiplin yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Disiplin kerja pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai apabila tidak ada kedisiplinan.

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menanti semua peraturan yang ditentukan oleh kantor. Dalam hal ini kantor membuat peraturan yang jelas sehingga pegawai dapat menjelaskan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain adanya peraturan juga harus memberikan sanksi atau hukuman yang tegas sehingga pegawai takut apabila melanggarnya.



Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi maka dia akan terbiasa datang tepat waktu saat berkerja, sedangkan pegawai yang memiliki disiplin rendah terbiasa untuk datang terlambat saat berkerja. Secara tidak langsung hal tersebut menunjukan ketika pegawai memiliki disiplin kerja tinggi, maka dia akan berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Disiplin yang dimiliki oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong kurang maksimal hal tersebut terjadi dikarenakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong tidak adanya peraturan yang berlaku.

Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diinginkan dapat tercapai. Kepuasan tersebut dapat tercapai dengan adanya disiplin kerja dari pegawai. Disiplin menunjukan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong**

Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi, pegawai yang mempunyai disiplin kerja tinggi akan lebih bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diamanakan kepada pegawai tersebut.

Sehingga apabila disiplin kerja tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai. Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat semakin tinggi kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dicapai.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.
2. Disiplin kerja berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.
3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

## Daftar Pustaka

- Andi Ni"mah Sulfiani, & Ulfa. 2018. *Pelaksanaan Pelaporan Monitoring Dan Evaluasi Program Di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Palopo*. 31–35.
- Apriyani, D.A. & Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Bambang Prasetyo. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Danang, Sunyoto. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Edy, Sutrisno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang, Badan Penerbit Undip.
- Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Bumi Aksa, Bandung.
- Kottler, Philip & Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran, edisi 13 jilid 1*. Jakarta: PT indeks
- Parasuraman, A. . 2015. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Pondaag, L. & Oroh, M. E. 2014. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Jurnal Keperawatan, 2(II), 2302–1152.
- Pratiwi, S. dan Susanto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit. 2 (2).
- Purnomo Edwin Setyo. 2017. *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks”*.Jurnal Manajemen dan Start- Up Bisnis. Volume 1, Nomor 6, Februari 2017: 755 – 764
- Putri, Y. L., & Utomo, H. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa)*. Among Makarti, 10(19), 70–90.
- Rahayu, D. R., & Fathoni, A. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel ( Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang )*. Jurnal of Management, 3(1), 1–8.
- Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik Dengan SPSS 24*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Singodimedjo, Markum. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : SMMAS
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.
- Suryani, & Hendryadi. 2015. *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widodo. 2017. *Metodologi penelitian : populer dan praktis*. Jakarta : Rajawali Pers
- Wijaya, Terry. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton di Bioskop Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. skripsi*: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta