

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTASI, SARANA PRASARANA,
KINERJA PEGAWAI, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA MEDAN**

Jesica Oktavia br Panjaitan¹, Ega Trinanda Sianipar², Memorismen Telaumbanua³, Yois
Nelsari Malau⁴, Niarita Bukit⁵

Universitas Prima Indonesia^{1,2,3,4}, universitas sisingamangaraja XII Tapanuli⁵

Abstract

The government defines public services as all forms of service activities carried out by government agencies at the central and regional levels and including other state-owned enterprises that provide goods or services both in order to fulfill the needs of the community and the implementation of statutory provisions. Facilities and infrastructure can also be called something that is most needed by every organization in order to achieve the expected goals, while performance is very necessary because from the criteria it can be seen how good the employee's ability is when providing services that can satisfy the community. Employees who have good performance are employees who are personally responsible for unlimited, firm and committed to existing risks. Work discipline is the level of the company to encourage awareness and the ability of all employees to obey all regulations that have been implemented according to applicable norms, and work motivation is the encouragement for someone to be able to carry out activities and channel their abilities in order to achieve goals for agencies and companies. The purpose of this study is to assess the quality of service, comfort, effectiveness, punctuality and responsibility of employees in their work when serving the community.

Keywords: Work Discipline, Community Satisfaction, Work Motivation, Administrative Services, Facilities and Infrastructure

Korespondensi: Yois Nelsari Malau, S.E., M.Si. Universitas Prima Indonesia, Medan. Email: yoisnelsarimalau@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut Indrasari (2019:82) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat yaitu tingkat perasaan konsumen atau masyarakat setelah membandingkan antara apa saja yang diterima dan diharapkan. Seorang pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan merasa sangat puas dalam waktu lama. Kepuasan yaitu respon terhadap ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya.

Kepuasan Masyarakat salah satu tahap dalam proses pelayanan yang dilakukan dalam pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan pelayanan tingkat kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara baik agar masyarakat bisa merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Medan.

Pelayanan administrasi kependudukan yaitu kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penertibitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. (Purba, 2020).

Pelayanan publik segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat pelaksanaan ketentuan perundang undangan.

Sarana Prasarana juga dapat dikatakan menjadi nilai-nilai yang memiliki arti yang sama bagi eksistensi suatu organisasi dan tindakan spesifik yang diharapkan dilakukan oleh anggota tertentu (Akmal, 2019) jadi dapat disimpulkan sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan disetiap organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Handayani & Suryani (2019), Kinerja yaitu tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kriteria (performance) tersebut dapat dilihat berapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Pegawai yang mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang bertanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada,

tujuan realistis, mempunyai keinginan kerja yang tinggi dan selalu mencari kesempatan untuk menerapkan rencananya yang sudah terprogram.

Menurut (Ariani, Ratnasari, dan Tanjung 2020) disiplin kerja yaitu tindakan perusahaan agar mendorong kesadaran serta kemampuan semua karyawan agar menaati segala tata tertib yang telah diberlakukan sesuai norma yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja yaitu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Jadi disiplin yaitu kunci keberhasilan suatu organisasi tersebut untuk mewujudkan tujuannya.

Motivasi kerja adalah dorongan bagi seseorang agar bisa melaksanakan kegiatan dan menyalurkan kemampuan supaya bisa mencapai tujuan bagi instansi maupun perusahaan. Jika seseorang memiliki semangat dalam melakukan pekerjaan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin tetapi jika pegawai tidak mempunyai semangat untuk bekerja akan mengalami penurunan hasil pekerjaan (Mulasi & Suratman, 2021).

Permasalahan yang terjadi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan medan petisah ialah tingkat kepuasan masyarakat yang minim. Hal ini dikarenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat dan instansi pemerintah kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat seperti jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi, dan lain-lain sebagainya. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambatnya proses pembuatan KTP, AKTE LAHIR, dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan dan dapat menjadikan tanggapan-tanggapan dimasyarakat baik positif maupun negatif sebagai masukan atau dorongan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan masih banyak sekali yang harus diperbaiki.

LITERATUR REVIEW

Teori Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Konsep pelayanan sebagai fungsi yang harus dilakukan oleh administrasi mengandung makna pengaturan karena fungsi pelayanan akan berlangsung dalam proses pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh administrator (pelayan) kepada

pihak yang dilayani, Dimana proses ini tidak terjadi sebagaimana adanya, tetapi melalui perlakuan prinsip-prinsip pelayanan. Konsep administrasi secara latin berasal dari “Ad” dan kata “ministrare” yang berarti melayani (Ali, 2019, 24).

Teori Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Sarana prasarana yaitu perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang ditentukan (Saraswati et al., 2021).

Teori Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Mangkunegara (2019:67) bahwa kinerja berasal dari job performance atau actual performance (prestasi kerja) yang sesungguhnya dapat dicapai seseorang. Kinerja pegawai yaitu hasil kerja atau prestasi kerja dari seseorang dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi karena yang menggerakkan sebuah organisasi adalah pegawai.

Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Keith Davis dan Mangkunegara (2019) mengatakan disiplin kerja sebagai penerapan pedoman manajemen untuk memperkuat organisasi. Disiplin kerja yaitu sesuatu keadaan yang dibentuk dengan berprosesnya serangkaian sikap yang menampilkan nilai untuk mematuhi serta menaati hingga muncullah ketertiban (Priatna & Ariska, 2021).

Disiplin kerja yaitu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika pegawai maka kualitas yang baik akan mudah terwujud. Disiplin kerja suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

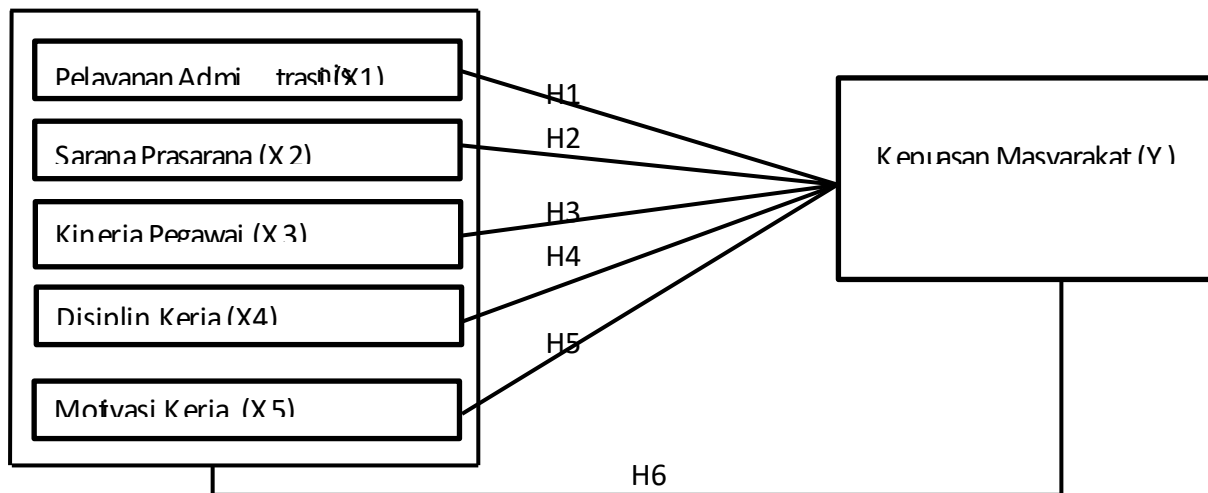
Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Motivasi yaitu dorongan untuk seseorang yang menentukan arah perilakunya didalam suatu organisasi dan tingkatan usaha serta menjalankan dengan berpegang teguh pada pendirian dan pikirannya. Motivasi kerja mencakup usaha untuk mendorong dan memberikan semangat kepada pegawai didalam bekerja (Puspitasari & Dahlia 2020).

KERANGKA KONSEPTUAL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas yaitu pelayanan administrasi, sarana prasarana, kinerja pegawai, disiplin kerja, motivasi kerja terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat.

Kerangka penelitian ini dibuat agar penelitian bisa lebih mudah dipahami, adapun kerangka penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Konseptual
Sumber: data diolah, 2025

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

- H1 : Faktor Pelayanan Administrasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
- H2 : Faktor Sarana Prasarana secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
- H3 : Faktor Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
- H4 : Faktor Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
- H5 : Faktor Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
- H6 : Faktor Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang beralamat Jl. Iskandar Muda no.270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Menurut Sugiyono (2020:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota medan berjumlah 128 karyawan.

Menurut Sugiyono (2020:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Dalam penelitian ini sampel digunakan 70 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner. Menurut Sugiyono (2020:199) kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

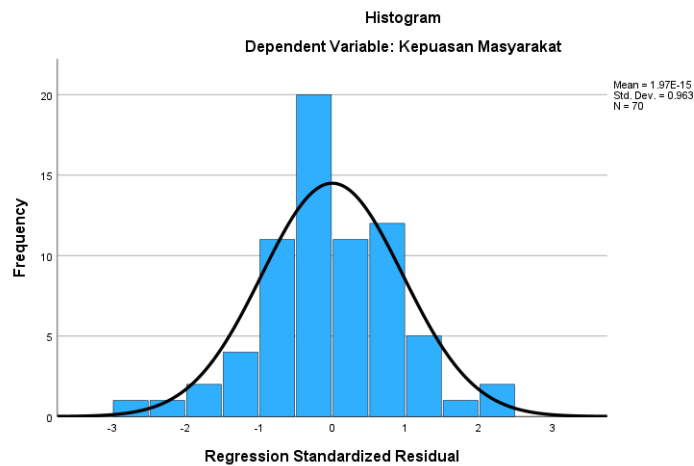
Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Tabel Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Administrasi	70	20	30	26.31	2.892
Sarana Prasarana	70	21	30	26.90	2.677
Kinerja Pegawai	70	19	30	26.77	3.046
Disiplin Kerja	70	21	30	27.16	2.540
Motivasi Kerja	70	25	40	36.07	3.887
Kepuasan Masyarakat	70	26	40	35.87	3.791
Valid N (listwise)	70				

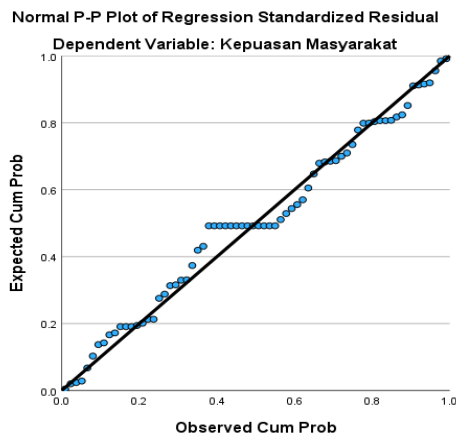
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Data yang diberikan adalah hasil statistik deskriptif untuk beberapa variabel yang diukur pada 70 responden. Untuk setiap variabel, data menunjukkan informasi tentang jumlah sampel (N), nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan deviasi standar.



Gambar 2. Analisis Grafik Histogram
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Pada gambar histogram diatas data menunjukkan riil yang berbentuk kurva cenderung simetri dan menyebar, ini bisa dapat kita lihat bahwa data menunjukkan berdistribusi dengan keadaan normal, dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3. Analisis Grafik Normality P.Plot
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Pada gambar Normality P.Plot diatas kita dapat melihat data tersebar di sekitar garis diagonalnya, maka bisa dinyatakan bahwa data berdistribusi tersebut bisa dinyatakan normal.

Tabel 2. Tabel Analisis Statistik Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.65427486
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.065
	Negative	-.120
Test Statistic		.120
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.014
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d Sig.		.012
99% Confidence Interval		Lower Bound .009
		Upper Bound .114

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang sudah dilakukan, menunjukan nilai Asymp. Sig yang memiliki nilai $0.114 > 0.05$. Hal ini bisa menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal dan regresi dapat digunakan untuk memprediksi variable dependen menurut masukan variable independent.

Tabel 3. Tabel Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelayanan Administrasi	.229	4.367
	Sarana Prasarana	.205	4.883
	Kinerja Pegawai	.275	3.636
	Disiplin Kerja	.243	4.113
	Motivasi Kerja	.310	3.226

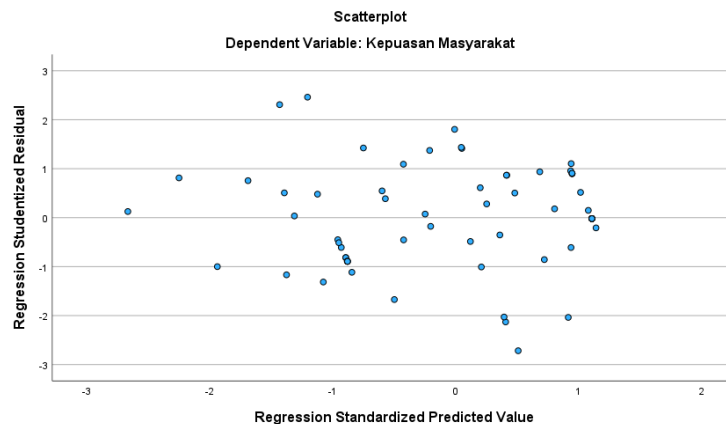
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Nilai Tolerance dan VIF menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model. Untuk Pelayanan Administrasi, Tolerance 0,229 dan VIF 4,367 masih dalam batas wajar. Begitu pula dengan Sarana Prasarana (Tolerance 0,205, VIF 4,883), meski sedikit lebih tinggi, masih aman. Kinerja Pegawai (Tolerance 0,275, VIF 3,636) dan

*Mount Hope Economic
Journal (MEGA)*

Disiplin Kerja (Tolerance 0,243, VIF 4,113) menunjukkan hubungan yang lebih lemah dengan variabel lain, sementara Motivasi Kerja (Tolerance 0,310, VIF 3,226) juga tidak mengindikasikan multikolinearitas. Secara keseluruhan, semua nilai VIF di bawah 5, sehingga multikolinearitas tidak menjadi masalah dalam model ini.



Gambar: Uji Scatterplot
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Pada gambar scatterplot diatas menampilkan gambar pada pengujian heteroskedastisitas terhadap variabel dependen, memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas ataupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

**Tabel 4. Tabel Uji Glesjer
Coefficients^a**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.718	.008
	Pelayanan Administrasi	-1.650	.104
	Sarana Prasarana	.025	.980
	Kinerja Pegawai	-.186	.853
	Disiplin Kerja	.568	.572
	Motivasi Kerja	.065	.948

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Hasil uji Glesjer menunjukkan bahwa variabel-variabel independen tidak memiliki hubungan non-linear yang signifikan dengan variabel dependen (ABS). Sebagian besar nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak ada bukti yang cukup untuk

menunjukkan hubungan non-linear yang signifikan. Secara khusus, Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja semuanya memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0,05, yang menandakan bahwa tidak ada indikasi pengaruh non-linear pada variabel dependen.

**Tabel 5. Tabel Analisis Regresi Liner Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.918	.909
	Pelayanan Administrasi	.242	.059
	Sarana Prasarana	.084	.068
	Kinerja Pegawai	1.133	.051
	Disiplin Kerja	.125	.065
	Motivasi Kerja	.053	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Diatas sudah menampilkan tabel hasil uji dari analisis regresi liner berganda diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 2.918 + 0.242 X_1 + 0.084 X_2 + 1.133 X_3 + 0.125 X_4 + 0.053 X_5$$

1. Nilai konstanta (intercept) dalam analisis regresi linear berganda ini adalah 2,918. Ini berarti bahwa jika semua variabel independen memiliki nilai nol, nilai variabel dependen akan diperkirakan sebesar 2,918.
2. Pelayanan Administrasi memiliki koefisien 0,242, yang berarti setiap kenaikan satu unit pada Pelayanan Administrasi akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,242 pada variabel dependen. Pengaruh ini menunjukkan kontribusi positif yang cukup berarti, meskipun tidak sebesar variabel lainnya.
3. Sarana Prasarana, dengan koefisien 0,084, menunjukkan pengaruh yang lebih kecil terhadap variabel dependen, berarti meskipun ada hubungan, dampaknya tidak terlalu besar dibandingkan dengan variabel lainnya.
4. Kinerja Pegawai memberikan pengaruh paling besar, dengan koefisien 1,133. Ini menunjukkan bahwa perubahan satu unit pada Kinerja Pegawai dapat menyebabkan perubahan yang signifikan pada variabel dependen, lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya.
5. Disiplin Kerja memiliki koefisien 0,125, yang berarti ada pengaruh positif, meskipun kontribusinya tidak sebesar Pelayanan Administrasi atau Kinerja Pegawai.

6. Motivasi Kerja memiliki koefisien 0,053, menunjukkan pengaruh yang lebih kecil terhadap variabel dependen dibandingkan dengan semua variabel lain dalam model ini.

Secara keseluruhan, Kinerja Pegawai adalah variabel dengan pengaruh terbesar terhadap variabel dependen dalam model ini, sementara Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja memberikan kontribusi yang lebih kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek terkait kinerja pegawai memiliki dampak yang lebih besar terhadap variabel yang diukur, dibandingkan dengan faktor lainnya dalam model regresi ini.

**Tabel 6. Uji T
Coefficients^a**

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.209	.002		
	Pelayanan Administrasi	4.095	.001	.229	4.367
	Sarana Prasarana	2.239	.020	.205	4.883
	Kinerja Pegawai	22.131	.001	.275	3.636
	Disiplin Kerja	2.919	.039	.243	4.113
	Motivasi Kerja	2.400	.036	.310	3.226

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 70 - 5 - 1) \\ &= (0,025 ; 64) = 1.997 \end{aligned}$$

Hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam model ini memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai Sig. < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen, yaitu Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

1. Pada Pelayanan Administrasi Nilai t hitung sebesar 4,095 dengan nilai signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,997) dan nilai signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik Pelayanan Administrasi, semakin meningkat Kepuasan Masyarakat.
2. Pada Sarana Prasarana Nilai t hitung sebesar 2,239 dengan nilai signifikansi 0,020 menunjukkan bahwa Sarana Prasarana juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas dan ketersediaan sarana dan

- prasarana berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan variabel lainnya seperti Kinerja Pegawai.
3. Pada Kinerja Pegawai Nilai t hitung sebesar 22,131 dengan nilai signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh paling signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan nilai t hitung yang jauh di atas t tabel, variabel ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam kinerja pegawai memberikan dampak yang sangat besar dan penting terhadap kepuasan masyarakat.
 4. Pada Disiplin Kerja Nilai t hitung sebesar 2,919 dengan nilai signifikansi 0,039 menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, kepatuhan pegawai terhadap aturan dan etos kerja yang tinggi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya tidak sebesar Kinerja Pegawai atau Pelayanan Administrasi.
 5. Pada Motivasi Kerja Nilai t hitung sebesar 2,400 dengan nilai signifikansi 0,036 menunjukkan bahwa Motivasi Kerja juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung berkontribusi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Uji F

**Tabel 7. Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	962.306	5	192.461	417.017	<,001 ^b
	Residual	29.537	64	.462		
	Total	991.843	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Disiplin Kerja, Sarana Prasarana

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Hasil uji F dalam tabel ANOVA menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan secara simultan (keseluruhan variabel independen) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat. Nilai F hitung sebesar 417,017 jauh lebih besar daripada F tabel (2,36). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) < 0,001 berada di bawah ambang batas 0,05. Hal ini berarti bahwa semua variabel independen, yaitu Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja, secara bersama-sama

memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Dengan demikian, model regresi ini dapat dianggap valid untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan Kepuasan Masyarakat. Pengaruh simultan yang sangat signifikan ini menunjukkan bahwa kombinasi dari semua variabel independen secara keseluruhan memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985 ^a	.970	.968	.679

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Disiplin Kerja, Sarana Prasarana

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,970 atau 97%. Ini berarti bahwa 97% variasi dalam variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat, dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel independen yang meliputi Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja. Sisa 3% variasi dalam Kepuasan Masyarakat disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar model atau variabel independen yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,968 mengindikasikan bahwa model tetap memiliki kekuatan prediktif yang sangat tinggi, bahkan setelah penyesuaian untuk jumlah variabel independen dalam model.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat sangat besar. Pelayanan administrasi yang efisien, cepat, dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap institusi atau layanan publik. Faktor seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, serta sikap ramah dan profesional petugas sangat memengaruhi persepsi masyarakat. Semakin baik pelayanan administrasi, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, yang dapat memperkuat hubungan antara pemerintah atau lembaga dengan warga. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Pada Pelayanan Administrasi Nilai t hitung sebesar 4,095 dengan nilai

signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,997) dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik Pelayanan Administrasi, semakin meningkat Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Sarana prasarana yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena menyediakan fasilitas yang memadai untuk mendukung kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan. Infrastruktur yang baik, seperti bangunan yang nyaman, fasilitas umum yang terawat, serta teknologi yang memadai, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Masyarakat merasa lebih puas apabila mereka dapat mengakses layanan dengan mudah, aman, dan nyaman. Sebaliknya, sarana prasarana yang buruk dapat menyebabkan ketidaknyamanan, memperlambat proses layanan, dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Pada Sarana Prasarana Nilai t hitung sebesar 2,239 dengan nilai signifikansi 0,020 menunjukkan bahwa Sarana Prasarana juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan variabel lainnya seperti Kinerja Pegawai.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja pegawai yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena pegawai yang profesional, ramah, dan responsif dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Ketika pegawai menunjukkan sikap yang baik, efisien, dan kompeten, masyarakat merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, kinerja pegawai yang buruk, seperti lambat, tidak ramah, atau tidak kompeten, dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan mengurangi kepercayaan terhadap instansi atau lembaga. Pada Kinerja Pegawai Nilai t hitung sebesar 22,131 dengan nilai signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh paling signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan nilai t hitung yang jauh di atas t tabel, variabel ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam kinerja pegawai memberikan dampak yang sangat besar dan penting terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Disiplin kerja yang tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena pegawai yang disiplin cenderung lebih tepat waktu, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Ketika pegawai mematuhi aturan dan prosedur dengan konsisten, pelayanan menjadi lebih efisien dan dapat diandalkan, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kurangnya disiplin kerja dapat menyebabkan keterlambatan, ketidakpastian, dan ketidakpuasan dalam layanan yang diberikan. Pada Disiplin Kerja Nilai t hitung sebesar 2,919 dengan nilai signifikansi 0,039 menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, kepatuhan pegawai terhadap aturan dan etos kerja yang tinggi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya tidak sebesar Kinerja Pegawai atau Pelayanan Administrasi.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Motivasi kerja yang tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena pegawai yang termotivasi cenderung lebih bersemangat, proaktif, dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang merasa dihargai dan termotivasi akan berusaha memberikan layanan terbaik, yang berdampak langsung pada pengalaman positif masyarakat. Sebaliknya, pegawai yang kurang termotivasi mungkin tidak memberikan pelayanan maksimal, yang dapat menurunkan kepuasan masyarakat. Pada Motivasi Kerja Nilai t hitung sebesar 2,400 dengan nilai signifikansi 0,036 menunjukkan bahwa Motivasi Kerja juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung berkontribusi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pelayanan administrasi, sarana prasarana, kinerja pegawai, disiplin kerja, dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan administrasi yang efisien dan berkualitas memberikan pengalaman yang baik bagi masyarakat, membuat mereka merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. Selain itu, sarana prasarana yang baik, seperti fasilitas yang memadai dan infrastruktur yang terawat, mempermudah akses dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan. Kinerja pegawai yang profesional, responsif, dan ramah juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan, karena masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Disiplin kerja yang tinggi memastikan bahwa pegawai menjalankan tugasnya dengan tepat waktu dan sesuai prosedur, yang mengurangi potensi masalah dan meningkatkan efisiensi layanan. Terakhir, motivasi kerja yang tinggi pada pegawai mendorong mereka untuk memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Semua faktor ini saling terkait dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, yang memperkuat hubungan antara lembaga atau instansi dengan masyarakat. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 97% variasi dalam Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja, sementara 3% disebabkan oleh faktor lain. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,968 menunjukkan bahwa model tetap memiliki kekuatan prediktif yang sangat tinggi setelah penyesuaian variabel. Model ini sangat efektif dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat, dengan variabel-variabel yang diuji memberikan kontribusi besar terhadap hasilnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Medan” adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi: Memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan t hitung 4,095 ($p = 0,001$). Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi kepuasan masyarakat.
2. Sarana Prasarana: Berpengaruh signifikan dengan t hitung 2,239 ($p = 0,020$), meskipun pengaruhnya lebih kecil dibanding variabel lain seperti Kinerja Pegawai.
3. Kinerja Pegawai: Faktor paling signifikan dengan t hitung 22,131 ($p = 0,001$), menunjukkan bahwa peningkatan kinerja sangat berdampak besar pada kepuasan masyarakat.
4. Disiplin Kerja: Berpengaruh signifikan dengan t hitung 2,919 ($p = 0,039$). Disiplin kerja tinggi meningkatkan kepuasan masyarakat, meski pengaruhnya tidak sebesar Kinerja Pegawai atau Pelayanan Administrasi.
5. Motivasi Kerja: Berpengaruh signifikan dengan t hitung 2,400 ($p = 0,036$). Motivasi kerja tinggi mendorong pelayanan lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

6. Model regresi signifikan memengaruhi Kepuasan Masyarakat (F hitung 417,017; $p < 0,001$). Semua variabel independen bersama-sama memberikan kontribusi besar, menjadikan model ini valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1-7.
- Apriyani, A., Saparudin, D., & Juhaeni, U. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora*, 2(2).
- Ariani, D. R., Ratnasari, S. L., & Tanjung, R. (2020). Pengaruh Rotasi Jabatan, Disiplin Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 480-493.
- Elvira, Hery, Januardin, 2020. Pengaruh Kompetensi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt Central Proteina Prima, Tbk Medan. *Jurnal Manajemen Dayasaing*. 22(1), Hal 29-37
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Spss 25 (9th Ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Hantono, H., & Lubis, W. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Melalui Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di Kampus Uph. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 21-35.
- Hutasoit, P. L. (2024). Analisis Hukum Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Pembuatan E-Ktp Di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Manurung, R. (2024). Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Doctoral Dissertation, Fakultas Sosial Sains).
- Pasaribu, S. E. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 89-103.
- Priatna, I. A., & Ariska, R. (2021). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kota Jaksel. *Management Studies*, 2(1), 48-58.
- Purba, K. (2020). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru*.

- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Puspitasari, A. D., & Dahlia, L. (2020). Pengaruh Pengendalian Internal , Motivasi , Kompensasi Dan Kepemimpinannyaterhadap Kinerja Pegawai. *Majalah Bijak*, 17(1), 81–93.
- Rizky, M. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi: Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja & Budaya Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 290-301.
- Saputra, N., & Mulia, R. A. (2020). Kontribusi Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Agam. *Ensiklopedia Social Review*, 2(1), 20-28.
- Saraswati, A., Hasiholan, L. B., & Minarsih, M. M. (2021). Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, Dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Banyumanik). *Journal Of Management*, 7(1).
- Sari, H. (2020). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Unit Pelayanan Teknis (Upt) Disdukcapil Banjarmasin Timur (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Ek Dan Bi)*, 3(1), 241-247.
- Sinaga, I. N. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Salah Satu Kantor Camat Di Sumatera Utara). *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 6(2), 30-40.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiask)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tarigan, B., & Priyanto, A. A. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Dbs Tangerang Selatan. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 20(1), 1-10.
- Yamin, Y., Saleh, K., & Rolista, R. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (Jmms)*, 4(4), 37-44.