

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening

**(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Madiun)**

Dewi Sapitri¹, Putri Oktovita Sari²)

**¹Universitas PGRI Madiun
dewisapitri493@gmail.com**

**²Universitas PGRI Madiun
putrioktovita@gmail.com**

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and work discipline on community satisfaction with employee performance as an intervention variable. The research used is quantitative research with a sample of 400 respondents. The results of this study are 1) service quality has a significant effect on employee performance, 2) work discipline has a significant effect on employee performance, 3) service quality has a significant effect on community satisfaction, 4) work discipline has no effect on community satisfaction, 5) employee performance has an effect on community satisfaction. Path analysis test showed that 6) employee performance was able to mediate the relationship between service quality and community satisfaction, 7) employee performance was not able to mediate the relationship between work discipline and community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Work Discipline, Society, Employee Performance.*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan kinerja karyawan sebagai variabel intervening. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 400 responden. Hasil penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, 4) disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, 5) kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Uji analisis jalur (Path Analysis) diperoleh hasil bahwa 6) kinerja karyawan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, 7) kinerja karyawan tidak mampu memediasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat, Kinerja Karyawan.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yaitu hak seluruh warga negara yang wajib dipenuhi, karena itu negara memiliki kewajiban memberi sejumlah pelayanan. Umumnya setiap manusia memerlukan pelayanan agar kebutuhannya terpenuhi, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik menurut (UU Nomor 25 Tahun 2009, 2015) Untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik dan untuk mendukung pendaftaran kependudukan, pendaftaran penduduk, administrasi informasi kependudukan, dan penggunaan hasil untuk kepentingan umum, layanan dan layanan sektor lain. Untuk itu, data kependudukan memegang peranan penting dalam masyarakat.

Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi pemerintahan untuk kegiatan pelayanan. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan yang baik tercermin dari kegiatan apa yang dilakukan. (Tjiptono, 2014) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas manfaat tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik apabila pegawai melaksanakan indikator pelayanan dengan baik dan benar. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012: 78) indikator pelayanan meliputi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Physical Evidence*.

Sesuai dengan hasil survey kualitas pelayanan yang diberikan memang kurang karena beberapa pegawai kurang efektif dalam memberikan pelayanan, dan kurang memperhatikan indikator pelayanan dengan baik. Tujuan masyarakat dapat meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang telah ditetapkan karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pelayanan yang cepat, tanggap, dan efektif serta efisien bagi masyarakat. Ketidakefektifan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kinerja pegawai menurun. Kinerja dapat dinilai meningkat dan signifikan bila terjadi peningkatan nilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang baik jika pegawai melaksanakan indikator pelayanan dengan baik. Permasalahan lainnya adalah tingkat disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Madiun masih rendah terutama dalam kelengkapan dokumen administrasi kependudukan seperti ketepatan waktu pelayanan sering terjadi keterlambatan karena kebiasaan petugas yang sering menunda-nunda pekerjaan yang mengakibatkan keterlambatan pengambilan dokumen karena belum selesai dicetak, sehingga masyarakat harus menunggu untuk mengambil dokumen tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan sehingga kepuasan juga mengalami penurunan.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti menyimpulkan beberapa rumusan masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat ?
4. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan ?
5. Apakah ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat?
6. Apakah kinerja karyawan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ?
7. Apakah kinerja karyawan mampu memediasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat ?

2. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang dihasilkan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat.
6. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja karyawan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
7. Untuk mengetahui seberapa kinerja karyawan dapat memediasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

B. KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

1. Kualitas Pelayanan

Instansi pemerintah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diperlukan sumber daya manusia yang baik dalam organisasi pemerintahan untuk kegiatan pelayanan. Pelayanan yang baik tercermin dari kegiatan apa yang dilakukan, dengan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. (Tjiptono, 2014)

mengemukakan kualitas pelayanan mengklaim sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan mengelola manfaat tersebut. Dan Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2011: 40) Kualitas pelayanan publik telah ditemukan sebagai keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitas ditentukan ketika layanan publik diberikan.

(Moenir, 2005: 88), mengemukakan bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain : Perilaku santun, yaitu perilaku yang ditunjukkan petugas kepada orang yang menerima pelayanan, Cara penyampaian, yaitu cara penyampaian petugas mengenai prosedur dan persyaratan dokumen kepada masyarakat. Waktu, memproses yang cepat, yaitu kecepatan petugas dalam memproses dokumen tersebut. Keramah-tamahan, yaitu sikap petugas dalam melayani masyarakat. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2012 : 78) ada 5 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan meliputi : Reabilitas, Daya Tanggap , Jaminan, Empati, Bukti fisik. Dengan melihat pada konteks penelitian diatas maka diduga ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan. sehingga dapat dirumuskan hipotesis pertama.

2. Disiplin Kerja

Karyawan yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi cenderung menghargai setiap tugas dan sanksi yang ditetapkan serta akan bertanggung jawab atas pekerjaannya (Hasibuan, 2007). Selain itu, menurut pendapat Anwar Prabu Mangkunegara (2009: 129), Disiplin yakni tindakan manajemen untuk memastikan bahwa standar organisasi terpenuhi. Disiplin kerja merupakan perwujudan kepemimpinan yang memperkuat prinsip-prinsip organisasi. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa kedisiplinan memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, pelayanan yang baik dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai seperti ketepatan waktu dan tanggung jawab pegawai atas pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disiplin kerja menurut Hasibuan (2009:194) terdiri dari 5 faktor yang dapat mempengaruhi diantaranya Tujuan dan kemampuan, Kepemimpinan, Kompensasi, Sanksi hukum, Pengawasan. Pendapat dari Stephen P. Robbins (2005: 182) ada beberapa indikator disiplin kerja, yaitu sebagai berikut :

a. Disiplin waktu, Di sini, disiplin waktu diartikan sebagai sikap atau perilaku yang menunjukkan ketundukan pada jam kerja, antara lain: karyawan melakukan tugas dengan bear dan tepat waktu, kehadiran

serta kepatuhan karyawan saat jam kerja.

b. Disiplin peraturan, peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.

c. Disiplin Tanggung Jawab, salah satu bentuk tanggung jawab karyawan, adalah menggunakan dan memelihara peralatan secara maksimal agar kantor tetap berjalan lancar. serta kemampuan untuk mengatasi tugas-tugas yang merupakan bagian dari tugas kita sebagai karyawan.

3. Kepuasan Masyarakat

Masyarakat adalah orang yang menerima pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan, dengan begitu pelayanan yang diberikan harus bisa memberikan rasa puas terhadap masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat menurut pendapat dari (Kotler, 2015) Kepuasan adalah kegembiraan atau frustrasi yang muncul dari membandingkan kesan kinerja atau hasil produk dengan harapan. Sedangkan menurut pendapat dari (Kotler dalam Atmaja, 2018) Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa individu yang terjadi dengan membandingkan karakteristik (yang diinginkan dengan karakteristik yang diharapkan dari suatu produk. Sesuai dengan pendapat tersebut bahwa kepuasan masyarakat adalah rasa puas dalam suatu pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat. Kotler (2000:38) mengusulkan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu : Sistem Keluhan dan Saran, Survei Kepuasan Pelanggan, *Ghost shopping*, Analisis pelanggan. Dan indikator kepuasan masyarakat menurut Consuegra (2007:178) kepuasan masyarakat memiliki 3 indikator, yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan harapan. Produk atau layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.

2. Persepsi kinerja. hasil kerja yang diterima klien sangat baik atau buruk

3. Evaluasi pelanggan. Secara umum, layanan yang diterima pelanggan lebih baik atau lebih buruk daripada perusahaan lain yang menawarkan produk atau layanan yang sama.

4. Kinerja Karyawan

Perusahaan maupun instansi adalah kinerja karyawan yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut (Mangkunegara, 2009) kinerja SDM adalah prestasi kerja menghasilkan baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh SDM dalam jumlah waktu tertentu saat melakukan aktivitas Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dokumen administrasi kependudukan, dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut pandangan lain dari Dessler (2006), produktivitas adalah hasil dari kualitas dan kuantitas seorang karyawan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan pekerjaan yang ditugaskan, dan perilaku mengacu pada perilaku individu dalam suatu kelompok atau organisasi, yaitu kuantitas, kreativitas, kualitas, kehadiran di tempat kerja, dan angka waktu. Kinerja karyawan memiliki beberapa faktor berdasarkan pendapat Pendidikan, Disiplin Kerja, Kesejahteraan. Indikator kinerja karyawan menurut (Mangkunegara 2009 : 67) mengemukakan 5 metode dalam mengukur kinerja karyawan diantaranya :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Tanggung jawab
4. Kerja sama
5. Inisiatif

➤ PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2014) mengemukakan Kualitas pelayanan adalah pengendalian tingkat keunggulan dan manfaat ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Meningkatkan kepuasan masyarakat harus didukung dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pelayanan yang cepat, tanggap, dan efektif serta efisien bagi masyarakat. pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Nunkoo et al., 2019) dan (m.Tiza & Susanti, 2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian lain dari (Agarwal & Gowda, 2020) dan (de Oña et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat. Dengan kata lain, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah nilai kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan semakin menurun. Karena ketidak efektifan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

H1 :Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

2. Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Menurut hasil penelitian dari (Lengkong et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti kinerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat dan kesan yang baik bagi instansi. Sejalan dengan penelitian dari (Nova Hari Santhi & Widya Hartati, 2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin baik kinerja karyawan setiap perubahan yang terjadi pada kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

3. Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kepuasan masyarakat

Seorang pegawai yang disiplin dalam semua pekerjaan memiliki dampak positif bagi diri mereka sendiri dan institusi, dan karyawan yang sangat disiplin cenderung untuk bersikap menghormati dan menghargai setiap tugas dan sanksi yang ditetapkan serta akan bersikap tanggung jawab terhadap pekerjaannya (Hasibuan,2007). Ketidak disiplin karyawan dalam bekerja akan berdampak pada ketidak puasan masyarakat, hal tersebut sesuai dengan penelitian dari (aurelien, 2011) dan (yunanto & yogi, 2016) bahwa kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Karena jika kualitas pelayanan yang baik tidak diimbangi dengan kedisiplinan yang tinggi maka kepuasan masyarakat akan sulit tercapai. Temuan lain dilakukan oleh (Karlina et al., 2019) menyatakan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kepuasan

masyarakat, sehingga apabila pegawai disiplin dalam bekerja maka akan meningkatkan kualitas kerja yang dihasilkan sehingga pelayanan yang diberikan baik dan tidak mengecewakan, bila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

H3 :Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

4. Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat. Disiplin juga merupakan kunci terwujudnya tujuan perusahaan dengan disiplin yang baik berarti pegawai sadar dan bersedia mengerjakan tugasnya dengan baik. Dengan pegawai mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan mempunyai disiplin yang tinggi maka akan menciptakan suasana perusahaan lebih kondusif sehingga akan berdampak positif pada aktivitas perusahaan. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian dari (Marbun, 2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dikatakan bahwa disiplin yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan menurut penelitian (Muslimat & Wahid, 2021) menjelaskan bahawa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan penelitian dari (Wulansari, 2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan semakin tinggi disiplin kerja akan semakin baik pula kualitas kerja karyawan pada instansi tersebut.

H4 : Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

5. Pengaruh Kinerja karyawan terhadap Kepuasan masyarakat

Pelayanan publik yakni kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah berupa pelayanan jasa, barang, dan administrasi kependudukan. Dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan oleh instansi adalah kinerja karyawan yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut (Mangkunegara, 2009) kinerja SDM adalah kinerja kualitas dan kuantitatif tugas atau hasil yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam kinerja

pekerjaan sesuai dengan fungsi pekerjaan yang ditugaskan. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi akan membantu perusahaan terutama pada instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.. Berdasarkan penelitian dari (Setyowati, 2020) dan (Sarwani, 2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan, yang dapat disimpulkan Setiap kali nilai produktivitas tenaga kerja meningkat, maka nilai kepuasan sosial juga akan meningkat secara signifikan. Sejalan dengan (van Dolen et al., 2004) bahwa kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, yang mana semakin tinggi kinerja akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini instansi harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja karyawan supaya kepuasan masyarakat dapat tercapai.

H5 : Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

6. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kinerja karyawan

Dalam melakukan pelayanan publik khususnya pada instansi pemerintah diminta selalu memberikan pelayanan yang baik dan efektif supaya kepuasan masyarakat dapat tercapai. (Kotler : 2015) bahwa kepuasan adalah rasa kegembiraan atau frustrasi yang muncul dari membandingkan kesan kinerja atau hasil produk dengan harapan. Kualitas pelayanan kurang efektif secara tidak langsung akan berdampak kepada masyarakat yang melakukan proses dokumen administrasi kependudukan, dengan begitu masyarakat akan menilai bahwa kinerja karyawan itu menurun dan kualitas pelayanan tidak bermutu, sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karena masyarakat menginginkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, cepat dan efektif sesuai dengan harapan mereka.

Sesuai dengan hasil penelitian dari (Siswadhi, 2016) dan (Pramularso, 2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara maksimal. Kinerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Penelitian dari (Michael D. Hartline, Jones, Keith C, 1996) dan (Imam Tresno Edy, Nurul Badriyah, Muhammad Umbu Khilil, 2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dari penelitian ini disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui

kinerja karyawan.

H6 : Kinerja Karyawan memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

7. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kinerja karyawan

Seorang pegawai yang memiliki perilaku yang disiplin terhadap setiap pekerjaannya akan berdampak positif bagi karyawan itu sendiri maupun bagi instansi, pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi cenderung akan bersikap menghormati dan menghargai setiap tugas dan sanksi yang ditetapkan serta akan bersikap tanggung jawab terhadap pekerjaannya (Hasibuan,2007). Ketidak disiplin karyawan dalam bekerja akan berdampak pada pelayanan yang diberikan karyawan kurang efektif sehingga mengakibatkan kepuasan masyarakat menurun, hal tersebut juga menandakan bahwa karyawan memiliki kinerja yang rendah. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian dari(yunanto & yogi,2016) dan (Karlina et al., 2019) bersama- sama menyatakan bahwa kinerja karyawan mampu memediasi antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kinerja karyawan.

H7 : Kinerja Karyawan memediasi hubungan antara Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret- Agustus 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, sehingga dalam penelitian ini diperoleh suatu rincian data yang dapat memberikan informasi mengenai kegiatan apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Alasan pengambilan lokasi penelitian ini adalah karena minimnya tingkat kepuasan masyarakat

yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang kurang baik.

Berdasarkan kerangka berpikir maka variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Disiplin Kerja), Kepuasan Masyarakat (Y), Kinerja Karyawan (Z). dalam pengukuran variabel ini dilakukan dengan *skala likert*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey karena hanya mengambil sampel dari satu populasi saja. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Madiun yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *Accidental Sampling*. Dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Path Analysis (Analisis Jalur). Dalam analisis ini akan dihasilkan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, kepuasan masyarakat, dan kinerja karyawan, dengan analisis ini akan menjawab hipotesis penelitian yang telah ditetapkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Uji T test

Uji t pada dasarnya menampilkan seberapa jauh variabel bebas secara individual pada saat menerangkan variabel terikat (Ghozali,2018). Cara untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut :

1. H_0 diterima dan menolak H_a , jika t hitung lebih kecil dari t tabel, artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.
2. Menolak H_0 dan menerima H_a , bila t hitung lebih besar dari t tabel, maksudnya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

Tabel 2 Uji t model 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.359	1.669		13.994	.007
	Kualitas pelayanan	.399	.040	.308	6.452	.000
	Disiplin Kerja	.252	.032	.370	7.951	.000

. a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : output spss

- a. Uji t terhadap variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (6,452 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut signifikan. Maka variabel kualitas pelayanan (X1)

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).
Uji t terhadap variabel disiplin kerja (X2) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (7,951 lebih besar dari 1,965) dan nilai

signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut signifikan. Maka variabel disiplin kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).

Tabel 2 Hasil Uji T Model 2

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.620	1.503		7.730	.000
	Kualitas Pelayanan	2.150	.085	.041	2.018	.035
	Disiplin Kerja	.063	.063	.067	.994	.321
	Kinerja Karyawan	.443	.071	.320	6.229	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : output spss

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Uji t terhadap variabel Kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (2.018 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,035 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut positif dan signifikan. Maka variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Uji t terhadap variabel disiplin kerja (X2) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (0,994 lebih kecil dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,321 lebih besar dari 0,05 yang berarti hasil tersebut positif tidak signifikan. Maka variabel disiplin kerja (X2) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
3. Uji t terhadap variabel kinerja karyawan (Z) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (6,229 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut positif dan signifikan. Maka variabel kinerja karyawan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2. Uji Koefisien Determinasi

R^2 digunakan untuk mengetahui persentase variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 3 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Uji R square atau Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.218	2.67647

Sumber :*Output SPSS*

Berdasarkan nilai Adjusted $R^2 = 0,218$. Disimpulkan bahwa besaran pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 21,8 %. Sisanya yaitu 78,2 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

3.Uji Path Analysis (Analisis Jalur)

MODEL 1

Tabel 4 Hasil Uji Path Analysis (Analisis Jalur)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.396 ^a	.157	.153	2.01351

a. Predictors: (Constant), kompetensi karyawan, disiplin kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber :*Output SPSS*

Berdasarkan nilai R^2 diatas yaitu 0,157 maknanya kontribusi pengaruh X_1 dan X_2 melalui Z sebesar 15,7% sementara sisanya 84,3% yakni merupakan sumbangan variabel lain yang tidak diteliti. Kemudian untuk nilai $e_1 = \sqrt{1 - 15,7\%} = 0,843$.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.359	.883		13.994	.000
	Kompetensi Karyawan	.399	.040	.308	6.452	.000
	Disiplin Kerja	.252	.032	.370	7.951	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber :*Output SPSS*

Berdasarkan dari hasil regresi pada tabel spss diatas, maka dapat disimpulkan bahwa. $Y = 12,359 Z + 0,399 X_1 + 0,252 + 0,843$ Persamaan linier tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Constanta (a) sebesar 12,359 artinya apabila kualitas pelayanan tidak ada atau nilainya yaitu 2, maka variabel kinerja karyawan nilainya sebesar 12,359.
- Koefisien kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,399 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil 0,05 pertanda hasil tersebut signifikan. Hal ini memberi arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).
- Koefisien disiplin kerja (X2) sebesar 0,252 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil 0,05 pertanda hasil tersebut signifikan. Hal ini memberi arti bahwa variabel disiplin kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).

MODEL 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.320 ^a	.102	.095	2.87778

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas pelayanan , Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : *Output SPSS*

R square tabel diatas sebesar 0,102, menunjukkan kontribusi X1 dan X2 terhadap Z adalah sebesar 10,2 %, sisanya 80,9 % yaitu kontribusi variabel lain yang tidak diteliti. Disisi lain, nilai e2 dapat dihitung dengan rumus $\sqrt{1 - 10,2\%} = 0,898$.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.620	1.503		7.730	.000
	Kualitas pelayanan	2.150	.085	.041	2.018	.035
	Disiplin Kerja	.063	.063	.067	.994	.321
	Kinerja Karyawan	.443	.071	.320	6.229	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan dari hasil regresi pada tabel spss diatas, maka dapat disimpulkan bahwa. $Y = 11,620 + 2,150 + 0,063 + 0,443 + 0,898$
Persamaan linier tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Constansta* 11,620 maknanya apabila kualitas pelayanan dan disiplin kerja tidak ada atau nilainya yaitu 2, maka variabel kinerja karyawan nilainya sebesar 11,620.
- b. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 2,150 dengan nilai signifikansi 0,035 kurang dari 0,05 bertanda hasil tersebut signifikan. Hal ini memberi arti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Koefisien disiplin kerja sebesar 0,063 dengan nilai signifikan 0,321 lebih besar dari 0,05 bertanda hasil tersebut tidak signifikan. Hal ini memberi arti bahwa variabel disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.
- d. Koefisien kinerja karyawan sebesar 0,443 dengan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 bertanda hasil tersebut signifikan. Hal ini memberi kesimpulan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dalam penelitian ini, hasil Kualitas Pelayanan (X1) yang telah didapat pada uji sebelumnya dengan pengujian t test, t hitung menunjukkan hasil sebesar (2.018 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,035 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), artinya **H1 Diterima**. Hasil tersebut telah menjawab fenomena sebelumnya yang mengarah pada disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Nunkoo et al., 2019) dan (m.Tiza & Susanti, 2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian lain dari (Agarwal & Gowda, 2020) dan (de Oña et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dalam penelitian ini, hasil kualitas pelayanan (X1) yang telah didapat pada uji sebelumnya dengan pengujian t test, t hitung menunjukkan hasil sebesar (6,452 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Z), artinya **H2 Diterima**. Hasil tersebut telah menjawab fenomena sebelumnya yang mengarah pada kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dari hasil analisa dijelaskan bahwa kualitas pelayanan meliputi Reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. jika kualitas pelayanan yang diberikan instansi sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, maka masyarakat akan menilai bahwa karyawan memiliki kualitas kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Tjiptono, 2014) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan dan tuntutan yang diharapkan mampu menguasai keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Sejalan dengan penelitian Menurut hasil penelitian dari (Lengkong et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti kinerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat dan kesan yang baik bagi instansi. Penelitian dari (Nova Hari Santhi & Widya Hartati, 2018) Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin baik kinerja karyawan setiap perubahan yang terjadi pada kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

3. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dalam penelitian ini, hasil Disiplin Kerja (X2) yang telah didapat pada uji sebelumnya dengan pengujian t test, t hitung menunjukkan hasil sebesar (0,994 lebih kecil dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,321 lebih besar dari 0,05 yang berarti hasil tersebut tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), artinya **H3 Ditolak**. Hasil tersebut telah menjawab fenomena sebelumnya yang mengarah pada disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dari hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa disiplin kerja seperti disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jadi masyarakat dalam melakukan permohonan adminduk tidak memandang seberapa besar kedisiplinan dari karyawan akan tetapi masyarakat melihat dari segi pelayanan yang diterima sudah sesuai atau belum. Pendapat tersebut sesuai dengan teori dari Rivai (2009:825) Ini adalah alat berkomunikasi antara manajer dengan karyawan guna merubah perilaku dan meningkatkan kesadaran serta kemauan agar mau mematuhi seluruh norma sosial dan aturan perusahaan yang berlaku.

4. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dalam penelitian ini, hasil Disiplin Kerja (X2) yang telah didapat pada uji sebelumnya dengan pengujian t test, t hitung menunjukkan hasil sebesar (7,951 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Z), artinya **H4 Diterima**. Hasil tersebut telah menjawab fenomena sebelumnya yang mengarah pada disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dari hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa disiplin kerja seperti disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Salah satu faktor yang menentukan disiplin kerja adalah tanggung jawab dari karyawan terhadap pekerjaannya, jika karyawan bertanggung jawab dan memperhatikan waktu pelayanan tentu masyarakat juga akan menilai bahwa karyawan memiliki kinerja yang baik. Pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi cenderung akan bersikap menghormati dan menghargai setiap tugas dan sanksi yang ditetapkan serta akan bersikap tanggung jawab terhadap pekerjaannya (Hasibuan,2007).

Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian dari (Marbun, 2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dikatakan bahwa disiplin yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan menurut penelitian (Muslimat & Wahid, 2021) menjelaskan bahawa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan penelitian dari (Wulansari, 2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan semakin tinggi disiplin kerja akan semakin baik pula kualitas kerja karyawan pada instansi tersebut.

5. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dalam penelitian ini, hasil Kinerja Karyawan (Z) yang telah didapat pada uji sebelumnya dengan pengujian t test, t hitung menunjukkan hasil sebesar (6,229 lebih besar dari 1,965) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasil tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), artinya **H5 Diterima**. Hasil tersebut telah menjawab fenomena sebelumnya yang mengarah pada kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Dari hasil analisa dijelaskan bahwa kinerja karyawan meliputi Kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Hal tersebut salah satunya dipengaruhi oleh perasaan puas dalam diri masyarakat pada pelayanan yang diberikan. Menurut (Mangkunegara, 2009) Kinerja SDM adalah kinerja sosial kuantitatif dan kualitatif dari pekerjaan atau hasil kerja yang dicapai SDM selama periode waktu tertentu dalam pemberian pelayanan.

Selaras dengan temuan dari (Setyowati, 2020) dan (Sarwani, 2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan, yang dapat disimpulkan Setiap kali nilai produktivitas tenaga kerja meningkat, maka nilai kepuasan sosial juga akan meningkat secara signifikan. Sejalan dengan (van Dolen et al., 2004) bahwa kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, yang mana semakin tinggi kinerja akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Karyawan.

Nilai $t_{hitung} = 1,9973$ lebih besar dari t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,965. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi = 0,176757 yang berarti ada pengaruh mediasi. Kinerja karyawan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Sehingga **H6 Diterima**. Hasil penelitian ini telah menjawab fenomena atau permasalahan sebelumnya yang mengarah pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Sesuai dengan hasil penelitian dari (Siswadhi, 2016) dan (Pramularso, 2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara maksimal. Kinerja yang tinggi akan

meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Penelitian dari (Michael D. Hartline, & Keith C, 1996) dan (Imam Tresno Edy & Nurul Badriyah, 2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dari penelitian ini disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kinerja karyawan.

7. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Karyawan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Nilai $t_{hitung} = 0,0055$ lebih kecil dari t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,965. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi = 0,109116 yang berarti tidak ada pengaruh mediasi. Kinerja karyawan tidak dapat memediasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Sehingga **H7 Ditolak**. Hasil penelitian ini telah menjawab fenomena atau permasalahan sebelumnya yang mengarah pada disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dari hasil analisis ini dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja yang meliputi disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab, kemudian kepuasan masyarakat yang meliputi kesesuaian harapan, persepsi kinerja dan penilaian masyarakat dan kinerja karyawan yang meliputi Kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif tidak berdampak bahkan tidak memberikan efek mediasi. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa semakin buruk disiplin kerja, maka semakin rendah juga kinerja karyawan yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Hal itu disebabkan karena masyarakat tidak terlalu memperhatikan disiplin kerja karyawan sehingga disiplin kerja bukan suatu hal yang dapat menentukan kinerja karyawan. bisa saja ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, contohnya kualitas pelayanan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, disiplin kerja tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, kinerja karyawan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, kinerja karyawan tidak mampu memediasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Dari hasil kesimpulan maka peneliti memberikan saran kepada instansi yaitu perusahaan harus mampu memenuhi harapan masyarakat yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas supaya masyarakat puas dan terpenuhi segala kebutuhan dokumennya. Selain itu, perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, I., & Gowda, K. R. (2020). The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India. *Materials Today: Proceedings*, *xxxx*. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.06.557>
- de Oña, J., Estévez, E., & de Oña, R. (2021). Public transport users versus private vehicle users: Differences about quality of service, satisfaction and attitudes toward public transport in Madrid (Spain). *Travel Behaviour and Society Journal*, *23*(November 2020), 76–85. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2020.11.003>
- Imam Tresno Edy, Nurul Badriyah, Muhammad Umbu Khilil, I. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Sains Sosio Huaniora*, *21*(1), 1–9.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, *3*(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- m.Tiza & Susanti. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *Journal of Business Research*, 1–8.
- Michael D. Hartline, Jones, Keith C. (1996). Employee Performance Cues in a Hotel Service Environment: Influence on Perceived Service Quality,

- Value, and Word-of-Mouth Intentions. *Journal of Business Research*, 215, 207–215.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2019). International Journal of Hospitality Management Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, October, 102414. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- ragaigne aurelien. (2011). Les fonctions de l' évaluation des services public par la satisfaction des usagers , entre discipline et apprentissage Functions of the evaluation. *Juournal Association Francophone de Comptabilité*.
- Sarwani. (2019). Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus. *Jurnal Simplex*, 2(2), 42–48. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/369>
- Setyowati, A. (2020). Peranan Pendidikan dan Pelatihan, Ketrampilan (Skill) Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Yang Berdampak Pada Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, 127–133.
- Siswadhi, F. (2016). *ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN KERINCI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT*. 1(October), 177–183.
- Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2022). Journal of Ayurveda and Integrative Medicine Perception of service quality , satisfaction , and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, xxx. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>
- van Dolen, W., de Ruyter, K., & Lemmink, J. (2004). An empirical assessment of the influence of customer emotions and contact employee performance on encounter and relationship satisfaction. *Journal of Business Research*, 57(4), 437–444. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00277-1](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00277-1)
- Yuliati & panjaitan Januar. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *Jurnal Manajemen*, 11(2).
- yunanto & yogi. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja

Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri.
Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri, 1(1), 26–37.