

***The Influence of Service Quality and Work Discipline of The Population
and Civil Registration Agency Employees on Public Satisfaction
in Ogan Ilir***

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap
Kepuasan Masyarakat Ogan Ilir**

Rissa Mardianti Putri¹, Reva Maria Valianti², Maliah³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang

¹zaputrii00@gmail.com

Abstract

Public satisfaction in Ogan Ilir is treated in this research as an outcome associated with two conditions at the Population and Civil Registration Agency: the quality of its services and the discipline of its employees. Evidence was obtained from questionnaires completed by 100 service users. Instrument validity and consistency were examined before multiple regression was applied. The model was also evaluated for normality, autocorrelation, heteroscedasticity, and multicollinearity. Its empirical adequacy was assessed through the F statistic, individual t statistics, and the coefficient of determination. The evidence supports both proposed relationships. Service quality produced a t statistic of 6.979, while employee discipline produced 5.827; each exceeds the critical value of 1.984. Their joint F statistic reached 60.609 compared with a critical value of 3.090. These results indicate a positive and statistically meaningful joint contribution to public satisfaction. An R-squared of 55.5% shows that the model accounts for slightly more than half of the observed variation, leaving 44.5% to influences not examined here.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Public Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini menempatkan kepuasan masyarakat Ogan Ilir sebagai variabel yang dijelaskan oleh mutu pelayanan dan kedisiplinan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informasi penelitian bersumber dari jawaban 100 warga yang pernah menggunakan layanan instansi tersebut. Sebelum hipotesis dinilai melalui regresi berganda, instrumen diperiksa validitas dan reliabilitasnya. Model kemudian melewati pemeriksaan normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, serta multikolinearitas. Penilaian akhir dilakukan dengan uji F, uji t, dan daya jelas model melalui koefisien determinasi. Bukti empiris mendukung kedua hubungan yang diajukan. Untuk kualitas pelayanan, t-hitung mencapai 6,979 ketika nilai pembandingnya 1,984. Disiplin kerja menghasilkan t-hitung 5,827 pada nilai pembanding yang sama. Secara kolektif, kedua variabel menghasilkan F-hitung 60,609, sedangkan F-tabel hanya 3,090. Hasil tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa keduanya memberi pengaruh positif dan bermakna terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R-squared 55,5% berarti lebih dari separuh perubahan kepuasan dapat diterangkan oleh model, sementara 44,5% lainnya berkaitan dengan faktor di luar kajian.

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

1. Pendahuluan

Urusan kependudukan membuat masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah dalam kehidupan sehari-hari. Karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari selesainya dokumen, tetapi juga dari pengalaman warga selama proses tersebut (Ilyasi, 2022). Aktivitas layanan dalam suatu lembaga pemerintahan akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pengalaman yang baik memerlukan petugas yang tanggap, proses yang efisien, waktu penyelesaian yang wajar, dan hasil yang akurat (Nurhidayat & Efendi, 2021). Ketika proses justru panjang, melelahkan, atau

menimbulkan biaya yang dirasakan berat, kualitas pelayanan akan dinilai berada di bawah harapan.

Keluhan masyarakat menunjukkan bahwa layanan administrasi di Indonesia masih memiliki persoalan yang harus diselesaikan secara berkelanjutan. Sebagian kebijakan dan prosedur bahkan dirasakan menghambat kegiatan warga (Manoppo et al., 2023). Perubahan sistem memang terus dilakukan dengan menyesuaikan tata kerja pemerintah dengan perkembangan kebutuhan publik. Namun, apa pun bentuk pembaruannya, pemerintah pusat maupun daerah tetap memikul tanggung jawab untuk menghadirkan administrasi yang mendukung kepentingan masyarakat.

Prinsip tata kelola yang baik menghendaki agar setiap warga memperoleh kesempatan pelayanan yang setara. Hal itu menuntut aparaturnya untuk menjadikan masukan masyarakat sebagai dasar pembenahan. Perluasan jangkauan layanan saja belum cukup apabila mutunya tidak ikut berkembang. Tanpa evaluasi yang konsisten, perbaikan mudah terhenti, gagasan baru tidak tumbuh, dan kualitas pelayanan akhirnya berjalan di tempat.

Masyarakat membentuk penilaian setelah mengalami sendiri proses pelayanan pemerintah. Penilaian tersebut umumnya berkaitan dengan kewajaran biaya, lamanya penyelesaian, dan mutu interaksi pelayanan. Kecamatan berada dekat dengan kebutuhan administratif sehari-hari, sedangkan pemerintah kabupaten memastikan kecamatan dan desa mampu menjalankan fungsi itu secara tertib. Kedekatan tersebut membuat perangkat daerah dituntut bekerja efisien sekaligus peka terhadap persoalan yang terus berubah di masyarakat.

Praobservasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir memperlihatkan sejumlah pengalaman yang belum memuaskan bagi pengguna layanan. Masyarakat masih menemui ketidakjelasan informasi, kesulitan dalam pengurusan dokumen, serta tanggapan yang lambat atas pertanyaan atau keluhan. Dari sisi kedisiplinan, pelayanan dapat terganggu ketika petugas terlambat atau tidak tersedia pada waktu kerja. Kenyamanan juga berkurang karena kapasitas ruang tunggu terbatas dan pengelolaan antrean belum berjalan efektif.

Dua unsur yang menjadi perhatian penelitian ini ialah kualitas proses pelayanan dan perilaku disiplin kerja pegawai. Pelayanan dianggap berkualitas apabila masyarakat dapat menyelesaikan urusannya dengan mudah, cepat, tepat, dan nyaman (Nurhidayat & Efendi, 2021). Prosedur yang terang, hasil dokumen yang benar, dan komunikasi yang ramah membentuk pengalaman positif. Sebaliknya, alur yang rumit serta perilaku tidak profesional membuat masyarakat kehilangan kepercayaan dan merasa tidak puas.

Disiplin menentukan apakah standar pelayanan benar-benar hadir dalam praktik. Wujudnya dapat dilihat dari ketepatan hadir, kepatuhan pada tata kerja, kesungguhan melayani, dan konsistensi menjalankan tanggung jawab (Triani et al., 2023). Sikap tersebut membantu menciptakan layanan yang teratur dan dapat diprediksi. Apabila petugas sering terlambat, meninggalkan tempat pelayanan, atau bekerja tanpa kesungguhan, penilaian warga terhadap instansi ikut menurun.

Temuan penelitian sebelumnya belum memberikan pola yang sepenuhnya seragam. Duri (2022) Memperoleh bukti bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gayo Lues berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal serupa juga disampaikan oleh Nurhidayat & Efendi (2021) Yang menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo memiliki hubungan yang

signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan tanggung jawab kerja pegawai. Namun, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Ratmelia (2024) Tidak ditemukan pengaruh yang signifikan dari disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yang bermakna pada pelayanan perizinan di Kabupaten Kutai Timur. Kemungkinan yang terjadi adalah masyarakat tidak mengetahui secara pasti atribut petugas sesuai dengan organisasi dan masyarakat tidak mengetahui secara pasti jadwal kerja petugas.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan studi lebih lanjut. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka judul yang diangkat pada penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat Ogan Ilir.”

2. Metode

Obyek dan Lokasi Penelitian

Objek yang dianalisis adalah pengalaman warga ketika menerima pelayanan serta perilaku kerja pegawai yang menjalankan pelayanan tersebut. Analisis diarahkan untuk mengetahui sejauh mana kedua keadaan itu menerangkan perbedaan tingkat kepuasan antar pengguna.

Pengambilan data berlangsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Lokasi kantor berada di Jalan Lintas Sumatera KM 35, Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30662.

Metode Penelitian

Rancangan penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Data berbentuk angka digunakan untuk mewakili kondisi sampel dan selanjutnya diolah secara statistik guna menilai hipotesis dalam kerangka positivisme (Sugiyono, 2023). Unsur deskriptifnya terletak pada upaya menyajikan karakteristik objek secara sistematis, sehingga fakta mengenai kelompok dan gejala yang diamati dapat dibaca sesuai konteksnya (Sugiyono, 2023).

Populasi dan Sampel

Unit yang menjadi sasaran generalisasi disebut populasi, yaitu kumpulan objek atau individu dengan ciri yang telah ditentukan peneliti (Sugiyono, 2023). Dalam kajian ini, unit tersebut adalah masyarakat yang berkunjung dan menerima layanan Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir selama rentang waktu 3 bulan yang keseluruhannya berjumlah 7.200 orang.

Penelitian tidak melibatkan seluruh populasi, tetapi menggunakan bagian yang dianggap mampu menggambarkan karakteristiknya. Bagian tersebut merupakan sampel (Sugiyono, 2023). Dalam menentukan total sampel yang digunakan untuk mewakili populasi dari penelitian ini peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (7.200)

e = persen kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di inginkan (10% atau 0,1)

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7.200}{1 + 7.200(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.200}{1 + 7.200(0,01)}$$

$$n = \frac{7.200}{1 + 72}$$

$$n = \frac{7.200}{73} = 98,63$$

Substitusi angka ke dalam rumus menghasilkan 98,63 responden. Untuk memenuhi kebutuhan minimum dan memudahkan pelaksanaan pengumpulan data, jumlah itu dinaikkan menjadi 100 responden.

Sumber Data

Data yang diperlukan dihimpun melalui prosedur yang disesuaikan dengan sumbernya. Penelitian ini membedakan antara sumber langsung dari responden dan sumber pendukung dari literatur.

Sumber utama penelitian berasal dari survei pengguna layanan Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir. Setiap responden mengisi kuesioner yang berisi butir pertanyaan atau pernyataan terstruktur. Cara tersebut dipilih agar pengalaman warga dapat dicatat secara seragam dan selanjutnya diolah sebagai data kuantitatif (Sugiyono, 2023).

Informasi pendukung diperoleh dengan menelaah buku, artikel, dan hasil kajian terdahulu. Bahan tersebut digunakan untuk menyusun konsep, memahami konteks sosial, serta membandingkan temuan penelitian. Penggunaan literatur sebagai pelengkap data lapangan sejalan dengan fungsi studi kepustakaan yang dijelaskan Sugiyono (2023).

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Deskripsi Data

Karakteristik Responden

Sebanyak 100 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpartisipasi sebagai responden penelitian.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	58%
2	Perempuan	42	42%
	Total	100	100%

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Komposisi responden terdiri atas 58 laki-laki dan 42 perempuan. Dengan demikian, proporsi masing-masing kelompok adalah 58% dan 42%; keduanya sama-sama terwakili dalam data pengguna layanan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**Tabel 2.** Usia Responden.

No	Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	17-19 Tahun	58	58%
2	20-24 Tahun	31	31%
3	25-28 Tahun	11	11%
Total		100	100%

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Kelompok 17–19 tahun mendominasi sampel dengan 58 responden. Sebanyak 31 responden berada pada usia 20–24 tahun dan 11 lainnya pada usia 25–28 tahun. Sebaran tersebut memperlihatkan bahwa sampel terutama menggambarkan pengalaman pengguna layanan yang masih berada pada usia produktif muda.

Analisis Statistik Deskriptif Variabel**Tabel 3.** Statistik Deskriptif.

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	32	49	41,33	3,531
Disiplin Kerja	100	33	50	42,72	3,900
Kepuasan Masyarakat	100	34	50	42,33	3,919

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Ringkasan jawaban 100 responden memperlihatkan kecenderungan penilaian berikut.

- Rata-rata X1 adalah 41,33 yang mencerminkan kecenderungan penilaian baik terhadap mutu pelayanan.
- X2 memperoleh rata-rata paling tinggi, yaitu 42,72; kedisiplinan pegawai mendapatkan apresiasi positif dari responden.
- Rata-rata Y sebesar 41,33 menandakan bahwa pengalaman pelayanan secara umum menghasilkan kepuasan pada responden.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**Tabel 4.** Tanggapan Responden Variabel (X1).

Pernyataan	Tanggapan Responden											
	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pernyataan 1	19	19%	65	65%	16	16%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 2	25	25%	62	62%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 3	26	26%	62	62%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 4	21	21%	71	71%	8	8%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 5	24	24%	64	64%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 6	31	31%	57	57%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 7	29	29%	59	59%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 8	32	32%	51	51%	17	17%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 9	26	26%	60	60%	14	14%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 10	26	26%	64	64%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%

Rata-rata	26	26%	61	61%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
-----------	----	-----	----	-----	----	-----	---	----	---	----	-----	------

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja**Tabel 5. Tanggapan Responden Variabel (X2).**

Tanggapan Responden												
	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
Pernyataan	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pernyataan 1	41	41%	49	49%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 2	41	41%	51	51%	8	8%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 3	25	25%	66	66%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 4	38	38%	49	49%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 5	40	40%	51	51%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 6	26	26%	64	64%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 7	31	31%	59	59%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 8	42	42%	53	53%	5	5%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 9	37	37%	52	52%	11	11%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 10	44	44%	48	48%	8	8%	0	0%	0	0%	100	100%
Rata-rata	37	37%	54	54%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat**Tabel 6. Tanggapan Responden Variabel Y.**

Tanggapan Responden												
	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
Pernyataan	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pernyataan 1	34	34%	58	58%	8	8%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 2	32	32%	61	61%	7	7%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 3	36	36%	57	57%	7	7%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 4	33	33%	55	55%	12	12%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 5	36	36%	54	54%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 6	31	31%	58	58%	11	11%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 7	37	37%	47	47%	16	16%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 8	33	33%	54	54%	13	13%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 9	31	31%	59	59%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
Pernyataan 10	34	34%	56	56%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
Rata-rata	34	34%	56	56%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Uji Validitas dan Reliabilitas**Uji Validitas****Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X1) bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0.463	0,196	Valid
X1.2	0.673	0,196	Valid
X1.3	0.561	0,196	Valid
X1.4	0.456	0,196	Valid
X1.5	0.639	0,196	Valid
X1.6	0.493	0,196	Valid
X1.7	0.675	0,196	Valid
X1.8	0.650	0,196	Valid
X1.9	0.614	0,196	Valid
X1.10	0.570	0,196	Valid

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Kesepuluh butir X1 menghasilkan korelasi butir-total di atas batas 0,196. Tidak ada butir kualitas pelayanan yang harus dieliminasi, sehingga seluruhnya dapat dilanjutkan ke tahap analisis.

Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2)

Hasil uji validitas untuk variabel disiplin kerja (X2) bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2).

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0.616	0,196	Valid
X2.2	0.677	0,196	Valid
X2.3	0.632	0,196	Valid
X2.4	0.666	0,196	Valid
X2.5	0.693	0,196	Valid
X2.6	0.532	0,196	Valid
X2.7	0.596	0,196	Valid
X2.8	0.645	0,196	Valid
X2.9	0.631	0,196	Valid
X2.10	0.619	0,196	Valid

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Pada X2, nilai korelasi setiap butir juga melampaui 0,196. Kesepuluh pernyataan disiplin kerja memenuhi kriteria ketepatan instrumen.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1	0.576	0,196	Valid
Y2	0.537	0,196	Valid
Y3	0.652	0,196	Valid
Y4	0.665	0,196	Valid
Y5	0.677	0,196	Valid
Y6	0.776	0,196	Valid
Y7	0.692	0,196	Valid
Y8	0.615	0,196	Valid
Y9	0.594	0,196	Valid
Y10	0.486	0,196	Valid

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Seluruh butir Y melewati nilai pembandingan 0,196. Oleh sebab itu, sepuluh pernyataan kepuasan masyarakat dinyatakan layak digunakan.

Uji Reliabilitas

Konsistensi internal ditentukan dengan Cronbach's alpha. Batas penerimaan yang digunakan adalah 0,60; nilai yang berada di atas batas tersebut menunjukkan reliabilitas yang memadai.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimum Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,782	>0,60	Reliabel
Disiplin Kerja (X2)	0,832	>0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,829	>0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Alpha X1 tercatat 0,782, X2 sebesar 0,832, dan Y sebesar 0,829. Karena ketiganya melampaui 0,60, instrumen memberikan konsistensi internal yang memadai untuk analisis berikutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pola distribusi ketiga variabel diperiksa dengan Kolmogorov-Smirnov. Batas probabilitas yang digunakan untuk mempertahankan asumsi normal adalah 0,05.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.

Variabel	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Pelayanan (X1)	0,075	100	0,179	0,982	100	0,202
Disiplin Kerja (X2)	0,072	100	0.200*	0,978	100	0,092
Kepuasan Masyarakat(Y)	0,076	100	0,159	0,978	100	0,095

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Probabilitas K-S tercatat 0,179 untuk kualitas pelayanan, 0,200 untuk disiplin kerja, dan 0,159 untuk kepuasan masyarakat. Seluruhnya melewati 0,05, sehingga asumsi distribusi normal dapat dipertahankan.

Uji Autokorelasi

Residual pada satu responden seharusnya tidak berkaitan dengan residual responden lain. Ketergantungan semacam itu dapat mengurangi ketepatan taksiran model. Pemeriksaannya dilakukan melalui nilai Durbin-Watson.

Tabel 12. Hasil Uji Autokorelasi.

Model Summary^b		
Model	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	0,000	1,913

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Output menghasilkan DW = 1,913. Pada $n = 100$, dua variabel penjelas, dan taraf 5%, batas atas yang digunakan adalah $dU = 1,7151$; pasangan batasnya, $4-dU$, bernilai 2,2849.

Nilai 1,913 berada di dalam interval 1,7151–2,2849. Posisi ini mendukung kesimpulan bahwa residual model tidak memperlihatkan autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Pemeriksaan Glejser menggunakan 0,05 sebagai batas probabilitas. Model dianggap memiliki varians residual yang seragam apabila angka uji setiap variabel berada di atas batas tersebut.

Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6,858	2,137		3,209	0,002
	Kualitas Pelayanan	-0,059	0,046	-0,135	-1,294	0,199
	Disiplin Kerja	-0,054	0,041	-0,137	-1,313	0,192

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Tidak satu pun variabel penjelas mempunyai hubungan bermakna dengan residual absolut pada uji Glejser. Dengan probabilitas di atas 0,05, bukti heteroskedastisitas tidak ditemukan.

Uji Multikolinieritas

Hubungan berlebihan antarprediktor dinilai melalui tolerance dan VIF. Kriterianya ialah tolerance di atas 0,1 dan VIF di bawah 10.

a. Nilai toleransi setiap variabel bebas menghasilkan angka $> 0,1$.

b. Nilai VIF setiap variabel bebas < 10 .

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0,897	1,115
	Disiplin Kerja	0,897	1,115

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Kedua variabel memiliki tolerance 0,897 dan VIF 1,115. Angka pertama jauh melampaui 0,1, sedangkan angka kedua berada jauh di bawah 10.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa informasi yang dibawa oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja tidak saling tumpang tindih secara berlebihan. Asumsi bebas multikolinieritas terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 15. Hasil Regresi Linear Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,576	3,712	
	Kualitas Pelayanan	0,554	0,079	0,499
	Disiplin Kerja	0,418	0,072	0,416

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Estimasi koefisien menghasilkan bentuk persamaan berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 1,576 + 0,554(X_1) + 0,418(X_2)$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Nilai konstanta 1,576 merupakan perkiraan Y ketika X1 dan X2 ditempatkan pada nilai nol.
2. Koefisien X1 bernilai 0,554. Jika disiplin kerja dibuat tetap, kenaikan satu satuan kualitas pelayanan diikuti kenaikan perkiraan kepuasan sebesar 0,554 satuan.
3. Koefisien X2 sebesar 0,418. Pada mutu pelayanan yang sama, tambahan satu satuan disiplin kerja berkaitan dengan kenaikan perkiraan kepuasan sebesar 0,418 satuan.

Uji Goodness Of Fit

Uji Statistik F

Uji F dipakai untuk menilai apakah kehadiran X1 dan X2 secara kolektif membuat model lebih informatif. Keputusan didasarkan pada perbandingan statistik hitung, nilai kritis, dan probabilitas.

1. Ha didukung apabila F-hitung melewati F-tabel dan probabilitas berada di bawah 0,05.
2. H0 dipertahankan apabila F-hitung tidak mencapai F-tabel dan probabilitas melampaui 0,05.

Tabel 16. Hasil Uji Simultan (Uji F).

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	844.407	2	422.204	60.609
	Residual	675.703	97	6.966	
	Total	1520.110	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Statistik F berasal dari keluaran model, sedangkan nilai kritis diperoleh dari distribusi F pada taraf kesalahan 5%.

$$df_1 = k - 1$$

$$df_2 = n - k$$

Dimana :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

Nilai F-tabel = 100 – 3

= 97 sehingga nilai F-tabel sebesar 3,09

(berdasarkan nilai titik persentase distribusi F)

Model menghasilkan F = 60,609, jauh di atas nilai kritis 3,09, dengan probabilitas 0,000. Bukti tersebut menolak H₀ dan mendukung kontribusi kolektif kualitas pelayanan serta disiplin kerja terhadap kepuasan.

Uji Statistik t

Uji t memisahkan kontribusi X₁ dan X₂ sehingga pengaruh masing-masing dapat dibaca setelah variabel lainnya dikendalikan.

1. Suatu koefisien dinilai bermakna ketika t-hitung melampaui t-tabel dan probabilitasnya berada di bawah 0,05.
2. Apabila t-hitung tidak mencapai t-tabel serta probabilitas di atas 0,05, bukti pengaruh individual belum memadai.

Tabel 17. Hasil Uji t.

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	1,576	3,712		0,425
	Kualitas Pelayanan	0,554	0,079	0,499	6,979
	Disiplin Kerja	0,418	0,072	0,416	5,827

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Nilai kritis t pada taraf 5% ditentukan dengan derajat kebebasan yang dihitung sebagai berikut.

$$\text{Nilai t-tabel} = n - k$$

Dimana

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

nilai t -tabel = $100 - 3$

= 97 sehingga nilai t -tabel sebesar 1,984.

Interpretasi masing-masing koefisien berdasarkan hasil tersebut adalah sebagai berikut.

1. Untuk X_1 , $t = 6,979$ melampaui 1,984 dan probabilitasnya 0,000. H_0 ditolak; kualitas pelayanan mempunyai kontribusi individual yang positif dan bermakna pada kepuasan.
2. Untuk X_2 , $t = 5,827$ juga melewati 1,984 dengan probabilitas 0,000. H_0 ditolak; disiplin kerja memberi kontribusi individual yang positif dan bermakna.
3. Besarnya t pada X_1 merupakan yang tertinggi. Karena itu, kualitas pelayanan tampil sebagai variabel paling dominan dalam model.

Koefisien Determinasi

Daya jelas model diringkaskan melalui koefisien determinasi R^2 .

Tabel 18. Koefisien Determinasi (Uji R^2).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	0,555	0,546	2,639

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan data penelitian (2026)

Nilai adjusted R-Square sebesar 0,546 berarti model menerangkan 54,6% keragaman kepuasan. Bagian 45,4% yang belum menjelaskan berasal dari kondisi lain di luar X_1 dan X_2 .

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Probabilitas koefisien kualitas pelayanan adalah 0,000. Data dengan demikian memberi dukungan kuat terhadap peran X_1 dalam menjelaskan kepuasan warga.

Temuan ini dapat dibaca melalui gagasan Raharjo (2021): warga mengevaluasi layanan dengan membandingkan pengalaman dan ekspektasi. Nilai t sebesar 6,979 memperlihatkan bahwa kemudahan, bantuan petugas, dan mutu proses pengurusan dokumen bukan sekadar kesan tambahan, tetapi berkaitan nyata dengan kepuasan. Semakin baik warga menjalani proses tersebut, semakin positif evaluasi akhirnya.

Pengaruh Disiplin Kerja (X_2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Koefisien disiplin kerja memiliki probabilitas 0,000. Bukti statistik tersebut menempatkan kedisiplinan sebagai salah satu penjelas penting bagi tingkat kepuasan warga.

Kepatuhan pegawai pada jadwal dan tata kerja membuat pelayanan lebih tersedia, tertib, dan dapat diperkirakan. Warga tidak hanya menerima dokumen, tetapi juga merasakan kepastian selama prosesnya. Mekanisme inilah yang menjelaskan mengapa disiplin berkaitan dengan evaluasi positif terhadap instansi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian bersama, probabilitas F sebesar 0,000. Artinya, model yang memuat kualitas pelayanan dan disiplin kerja lebih mampu menerangkan kepuasan dibandingkan model tanpa keduanya.

Nilai adjusted R-Square = 0,546 memperlihatkan bahwa pengalaman warga dibentuk secara berarti oleh mutu proses dan keteraturan perilaku petugas. Kedua unsur tersebut menerangkan 54,6% variasi kepuasan. Meskipun demikian, masih terdapat 45,4% yang mungkin berasal dari fasilitas, akses teknologi, karakteristik pengguna, atau keadaan lain yang belum dimasukkan.

4. Kesimpulan

Kesimpulan

Analisis data dan pembahasan menghasilkan tiga pokok simpulan berikut.

1. Kualitas pelayanan memiliki t 6,979 pada nilai kritis 1,984 dan probabilitas 0,000. Bukti ini mendukung pengaruh positif X1 secara individual terhadap kepuasan masyarakat.
2. Disiplin kerja menghasilkan t 5,827, melampaui 1,984, dengan probabilitas 0,000. Dengan demikian, X2 secara individual juga memberi pengaruh positif yang bermakna.
3. Secara kolektif, F -hitung 60,609 melewati F -tabel 3,09 dan probabilitasnya 0,000. Kualitas pelayanan bersama disiplin kerja terbukti meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan masyarakat.

Saran

1. Instansi perlu menjaga keramahan dan kecepatan respons sambil memperbaiki cara petugas menjelaskan prosedur. Informasi yang sederhana, konsisten, dan diberikan sejak awal akan mengurangi kebingungan warga. Pengalaman yang mudah dipahami dapat memperkuat kepuasan tanpa mengabaikan ketepatan administrasi.
2. Ketepatan kehadiran perlu dipantau terutama menjelang pelayanan dibuka. Kesiapan petugas pada awal jam kerja akan mengurangi antrean dan memberi kepastian kepada warga. Pengawasan sebaiknya disertai evaluasi yang konsisten agar kepatuhan tidak hanya terjadi sesaat.

Penelitian ini baru mencakup 54,6% variasi kepuasan. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan kenyamanan fasilitas, kualitas sistem antrean, aksesibilitas, atau kemudahan aplikasi daring sebagai variabel baru.

5. Daftar Pustaka

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- dang Suparman, R. Hd., Pdi, S., & Sukabumi, P. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA BANTARSARI KABUPATEN SUKABUMI. In *Jurnal Mahasiswa Manajemen* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/23>
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP

- di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>
- Ghozali, M. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2018
- Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022. *Ji@P*, 12(1), 29–41. <https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.7821>
- Hayat. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Kharisma putra utama
- Ilyasi, A. (2022). Paradigma Profetik Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(2), 83–100. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i2.1753>
- Isnardono, & Nicholas, A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Kurir di PT Satria Antara Prima Tbk Cabang Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 27–32.
- Khadafi, M., Djaelani, A. K., & Farida, E. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. *Jurnal Riset Manajemen*, 9–18.
- Kharolina, I., & Transistari, R. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 1–6.
- Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(1), 569–580. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i1.45138>
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 849–856. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3525>
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Purba, J. F. S., & Marbun, T. F. (2021). Pengaruh Kedisiplinan Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Karo. *Jurnal Global Manajemen*, 10(2), 44. <https://doi.org/10.46930/global.v10i2.1810>
- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
- Raharjo, M.M (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: Bumi Aksara
- Rahayaan, D., Soetiksno, A., & Wattimena, R. (2024). VOL 3 , NO . 2 , SEPTEMBER 2024 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT . BFI Finance Cabang Ambon. 3(2), 384–396.

- Ratmelia, N., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur). *JIRAM Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(1), 746–761.
- Sapitri, D., & Sari, P. O. (2022). Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 4, 1–22.
- Silalahi, F. A., Wibowo, E. A., & Hasibuan, R. (2021). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Etos Kerja, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Esun Internasional Utama Indonesia Batam. *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 8(2), 118–128. <https://doi.org/10.33373/jeq.v8i2.3818>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Triani, N., Agung, S., & Kuraesin, E. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Desa Di Kecamatan Ciampea. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(2), 262–266. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i2.1113>
- Zaenal Arifin, M., & Sasana, H. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(6), 49–56. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i6.269>