

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng)**

**Kadek Lusiana**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma

## **ABSTRAK**

Studi ini berencana untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan kualitas pelayanan publik, fasilitas dan disiplin kerja sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat adalah positif signifikan dimana koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik adalah 0,174, artinya kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.174, kemudian koefisien regresi variabel fasilitas adalah 0.547 artinya maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.547, kemudian koefisien regresi variabel disiplin kerja adalah 0,366, artinya maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.366.

**Kata Kunci :** Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, Disiplin Kerja

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Influence of Public Service Quality, Facilities, and Work Discipline on Public Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency. Data collection was conducted through observation, questionnaires, and documentation. The analytical technique used in this research is multiple linear regression analysis with public service quality, facilities, and work discipline as independent variables and public satisfaction as the dependent variable. The results of this study indicate that the influence of Public Service Quality, Facilities, and Work Discipline on public satisfaction is positively significant. The regression coefficient for the public service quality variable is 0.174, meaning that public satisfaction increases by 0.174. The regression coefficient for the facilities variable is 0.547, indicating that public satisfaction increases by 0.547. Lastly, the regression coefficient for the work discipline variable is 0.366, signifying that public satisfaction increases by 0.366*

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

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Namun demikian apa yang menjadi cita-cita ideal tidak sesuai dengan apa yang terjadi implementasi yang terjadi di lapangan. Pemerintah lebih berorientasi pada birokratis dan kurang mempunyai apresiasi yang baik kepada penerima layanan yang dalam hal ini masyarakat. Kalaupun masyarakat masih Berhubungan dengan birokrasi itupun karena terpaksa dan karena pemerintah masih mendominasi jasa pelayanan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan Publik yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya yaitu masyarakat yang memiliki kepentingan dan datang ke

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dari segi Pelayanan Administrasi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penilaian dilakukan dengan 9 indikator yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan prosedur pelayanan, Waktu Pelayanan, Kejelasan Informasi (Website/Sosial Media), Kesesuaian Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana&Prasarana, serta Penanganan Pengaduan. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sudah Pernah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng melalui penyebaran angket kuesioner wawancara tatap muka dan penyebaran kuesioner elektronik (E-Surel). Kategori penilaian IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Hasil IKM Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

Berdasarkan ura

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Ikm PerUnsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,564	0,396
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,572	0,397
U3	Waktu Pelayanan	3,495	0,388
U4	Kejelasan Informasi ( <i>Website, Sosial Media</i> )	3,498	0,389
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,550	0,394
U6	Kompetensi Pelaksana	3,562	0,396
U7	Perilaku Pelaksana	3,577	0,397
U8	Sarana & Prasarana	3,505	0,389
U9	Penanganan Pengaduan	3,725	0,414

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng (2023)

Dari nilai rata-rata IKM setiap unsur penilaian menandakan bahwa bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng umumnya sangat baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan nilai rata-rata terendah perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai terendah. Sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dalam Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan Kembali khususnya waktu pelayanan, kejelasan informasi (Website, Sosial Media) dan juga sarana & Prasarana .

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng)”

Kemudian temuan permasalahan latar belakang dan data fenomena yang didukung juga oleh teori maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antar variabel, maka dari itu dalam penelitian ini diangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng)”.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Damartaji Arisutha, 2005). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Variabel pelayanan prima di sektor publik dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan

sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006)

### **Fasilitas**

Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Lebih lanjut Suyanto (2008) menyatakan bahwa, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009).

### **Disiplin Kerja**

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisitif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009), "*Dicipline is management action to enforce organization standar*". Dari pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang dalam menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut. Jadi disiplin itu bukan suatu penindasan yang akan mengurung gerak gerik seseorang, tapi disiplin itu untuk mencegah perilaku yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan itu agar tidak terulang kembali.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Pengertian kepuasan itu sendiri menurut Husein Umar (2002) adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan menurut Philip Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001) adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Dengan menggunakan jenis data kuantitatif, menggunakan data primer, skunder. Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu teknik sampling random proposional (*proportionate stratified random sampling*). Dimana pengambilan sampel dalam teknik ini dilakukan secara random yang mewakili setiap unit sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 responden, dengan menggunakan teknik kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala interval (1 s.d 5) serta teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan kualitas pelayanan publik, fasilitas dan disiplin kerja sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner kepada Masyarakat yang sudah melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dengan jumlah responden sebanyak 70 orang yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, disiplin kerja dan Kepuasan Masyarakat, maka selanjutnya dilakukan analisis terkait dengan data yang sudah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada Masyarakat. Dari hasil penyebaran kuesioner akan ditampilkan sebagai berikut :

### INSTRUMEN PENELITIAN DAN PENGUJIAN

#### Uji Validitas

Uji ini membandingkan antara r-hitung dengan r-tabel diperoleh dari tabel r (pearson product moment) dengan derajat bebas (degree of freedom/df) sebesar n-2, yang mana nilai n adalah jumlah responden yang digunakan pada penelitian. instrument dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi skor butir dengan skor  $r > 0,3$ , sebaliknya tidak valid jika nilai koefisien korelasi skor butir dengan skor total  $r < 0$ , Hasilnya dapat disajikan sebagai berikut :

**Tabel.2** Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Ket.
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1a	0,587	0.2352	Valid
		Y.1b	0,660	0.2352	Valid
		Y.1c	0,518	0.2352	Valid
		Y.2a	0,576	0.2352	Valid
		Y2.b	0,381	0.2352	Valid
		Y.2c	0,368	0.2352	Valid
		Y.2d	0,564	0.2352	Valid
		Y.2e	0,503	0.2352	Valid
		Y.3a	0,377	0.2352	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1a	0,571	0.2352	Valid
		X1.1b	0,546	0.2352	Valid
		X1.1c	0,512	0.2352	Valid
		X1.1d	0,409	0.2352	Valid
		X1.2a	0,586	0.2352	Valid
		X1.2b	0,498	0.2352	Valid
		X1.3a	0,570	0.2352	Valid
		X1.3b	0,661	0.2352	Valid
		X1.3c	0,498	0.2352	Valid
		X1.4a	0,570	0.2352	Valid
		X1.4b	0,661	0.2352	Valid
		X1.4c	0,586	0.2352	Valid
		XI.5a	0,571	0.2352	Valid
		X1.5b	0,546	0.2352	Valid
		X1.5c	0,512	0.2352	Valid
X1.5d	0,409	0.2352	Valid		
3	Fasilitas (X2)	X2.1a	0,502	0.2352	Valid
		X2.1b	0,444	0.2352	Valid

No	Variabel	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Ket.
		X2.2a	0,562	0.2352	Valid
		X2.2b	0,407	0.2352	Valid
		X2.2c	0,387	0.2352	Valid
		X2.2d	0,522	0.2352	Valid
		X2.3a	0,565	0.2352	Valid
		X2.3b	0,498	0.2352	Valid
		X2.3c	0,528	0.2352	Valid
4	Disiplin Kerja (X3)	X3.1a	0,541	0.2352	Valid
		X3.1b	0,607	0.2352	Valid
		X3.2a	0,532	0.2352	Valid
		X3.2b	0,668	0.2352	Valid
		X3.3a	0,422	0.2352	Valid
		X3.3b	0,490	0.2352	Valid

dapat dilihat bahwa item-item pertanyaan pada kuesioner Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas dan Disiplin Kerja memiliki r.hitung lebih besar dari r.tabel yang berarti bahwa 41 item pernyataan kuisisioner tersebut valid.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas atau keandalan instrument dilakukan dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha* dengan kriteria  $> 0,6$  (Sugiyono, 2010).

**Tabel 3.** Hasil Uji Realibitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Minimum <i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,685	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X1)	0,842	0,60	Reliabel
3	Fasilitas (X2)	0,606	0,60	Reliabel
4	Disiplin Kerja (X3)	0,620	0,60	Reliabel

Berdasarkan *cronbach's alpha* dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel.

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.** Hasil Uji Analisis Regrensi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.199	2.575		.466	.643
	X1	.174	.053	.308	3.303	.002
	X2	.547	.103	.454	5.320	.000
	X3	.366	.130	.230	2.807	.007

a. Dependent Variable: Y

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan publik adalah 0,174, artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.174. Hal tersebut

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang diterapkan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat, sehingga semakin bagus kualitas pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Nilai koefisien fasilitas adalah 0.547, artinya jika variabel fasilitas meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel efasilitas (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.547. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang dilakukan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Nilai koefisien regresi disiplin kerja adalah 0,366, artinya jika variabel disiplin kerja meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel disiplin kerja (X3) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.366. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja yang diterapkan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat, sehingga semakin bagus disiplin kerja yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Penulis melakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun secara simultan.

**Tabel 5.** Hasil Uji T-Tes

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.199	2.575		.466	.643
	X1	.174	.053	.308	3.303	.002
	X2	.547	.103	.454	5.320	.000
	X3	.366	.130	.230	2.807	.007

a. Dependent Variable: Y

Variabel kualitas pelayanan publik (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Hal ini terlihat dari signifikan disiplin kerja (x1)  $0.002 < 0.05$  dan nilai ttabel =  $t(\alpha/2; 70-4) = 0(0.025; 66) = 1,9965$ . Berarti nilai thitung lebih tinggi dari ttabel ( $3,303 > 1,9965$ ), maka H0 di tolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Hal ini terlihat dari signifikan fasilitas (X2)  $0.000 < 0.05$  dan nilai ttabel =  $t(\alpha/2; 70-4) = 0(0.025; 66) = 1,9965$ . Berarti nilai thitung lebih tinggi dari ttabel ( $5,320 > 1,9965$ ), maka H0 di tolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Variabel disiplin kerja (X3) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Hal ini terlihat dari signifikan disiplin kerja (X3)  $0.007 < 0.05$  dan nilai ttabel =  $t(\alpha/2; 70-4) = 0(0.025; 66) = 1,9965$ . Berarti nilai thitung lebih tinggi dari ttabel ( $2,804 > 1,9965$ ), maka H0 di tolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat diterima

**Tabel 6.** Hasil Uji F-Tes

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	415.363	3	138.454	85.635	.000 <sup>b</sup>
	Residual	106.708	66	1.617		
	Total	522.071	69			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat pada nilai Fhitung sebesar 85.635 dengan nilai Ftabel adalah 3,99 sehingga nilai Fhitung atau  $85.635 > 3,99$ , dan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan disiplin kerja secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik, fasilitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, maka dapat diambil simpulan bahwa:

1. Hasil analisis linear berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan publik adalah 0.174, artinya jika variabel disiplin kerja meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan publik (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.174. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik yang diterapkan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat, sehingga semakin bagus kualitas pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.
2. Nilai koefisien fasilitas adalah 0,547, artinya jika variabel fasilitas meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel fasilitas (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,547. hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat, sehingga semakin tinggi fasilitas maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
3. Nilai koefisien disiplin kerja adalah 0.366, artinya jika variabel disiplin kerja meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel disiplin kerja (X3) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,366. hal tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja yang diberikan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat, sehingga semakin tinggi disiplin kerja maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
4. Kepuasan masyarakat ini dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu kualitas pelayanan publik (X1), fasilitas (X2) dan disiplin kerja (X3) berdasarkan uji validitas, uji reliabilitas, analisis linear berganda serta hasil dari uji T dan F menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Adapun saran yang penulis dapat berikan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, berkaitan dengan hasil uji T pada penelitian ini, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik, fasilitas dan disiplin kerja merupakan faktor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka dari itu pihak manajemen maupun pegawai itu sendiri harus lebih mempertahankan dan memperhatikan kualitas pelayanan publik, fasilitas dan disiplin kerja yang dilakukan agar tetap baik bahkan bisa lebih di tingkatkan lagi guna menambah semangat kepuasan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., & Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau. Zanafa Publishing.
- Abdul, Hameed, 2011, *Employee Development and Its Affect on Employee Performance A Conceptual Frame work*. *International Journal of Business and Social Science*, 2(13): 224-229.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta. Boyd, Harper W., et al. 2000.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hardjanto, Imam, 2012, *Manajemen Sumber Daya Aparatur (MSDA)*. Malang
- Hasibuan, Malayu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Kinan Kandela, S. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Patra Comfort*

*Bandung.*

- Lakoy, Amanda Carolin, 2015, *Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pegawai Pada Hotel Aryaduta Manado The Effect Of Communication, Teamwork, And Creativity On The Employees Performance In Hotel Aryaduta Manado*, Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.981-991
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Rivai, Veithzal Dan Sagala, Ella Jauvani 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Ed. 3. Jakarta: PT Rajawali Press. Sofyan dalam Nisa, Chairun. 2018. *Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indoking Aneka Agar-Agar Industri Medan*. Skripsi. Universitas Medan Area. Medan.
- Nurjaya, N. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hazara Cipta Pesona*. *Akselerasi: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74.
- Nursam, N. (2017). *Manajemen Kinerja. Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- Oktaviani, R. N., & Pramusinto, H. (2019). *Peran Komitmen Organisasi Dalam Memediasi Disiplin, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi*. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 814–833.
- Sugiyono, P. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 28, 1–12.
- Yuliana, M., Hasiholan, L. B., & Gagah, E. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bmt Taruna Sejahtera Ungaran*. *Journal of Management*, 3(3).