

Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi)

Dedy Dwi Arseto^{1*}, Aulia Sahbania¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bina Karya¹

Email : sahbaniaaulia@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to determine the role of service quality in mediating the effect of work discipline and facilities on community satisfaction (a case study at the Tebing Tinggi Department of Population and Civil Registration). The research method used is a quantitative method using SPSS version 25.00. The data collected from the results of questionnaires distributed to the people of the city of Tebing Tinggi were 96 respondents. The analytical method used in this study is to use an instrument test, namely the validity and reliability test. The classical assumption test is normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R²) analysis, hypothesis testing, namely T test and path analysis. The results of SPSS in this study are the work discipline variable (X1) that affects the service quality variable (Z), the facility variable (X2) has no effect on the service quality variable (Z), the work discipline variable (X1) has an effect on community satisfaction (Y), the facility variable (X2) has no effect on community satisfaction (Y), the service quality variable (Z) has no effect on community satisfaction (Y) and path analysis shows service quality (Z) cannot mediate the relationship of work discipline (X1) to satisfaction community (Y), and service quality (Z) can mediate the relationship of facilities (X2) to community satisfaction (Y).

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.00 yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuisioner kepada masyarakat kota Tebing Tinggi sebanyak 96 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R²), uji

hipotesis yaitu uji T dan analisis jalur (Path analysis). Hasil dari SPSS dalam penelitian ini yaitu variabel disiplin kerja (X1) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Z), variabel fasilitas (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Z), Variabel variabel disiplin kerja (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), Variabel fasilitas (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), variabel kualitas pelayanan (Z) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan analisis jalur memperlihatkan kualitas pelayanan (Z) tidak dapat memediasi hubungan disiplin kerja (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dan kualitas pelayanan (Z) dapat memediasi hubungan fasilitas (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

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

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran ataupun Akta Kematian dan sebagainya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Sesuai dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah Kabupaten dan daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi merupakan instansi yang memberikan pelayanan terbaik dan mampu memberikan kepuasan masyarakat yang tinggi, hal ini didasari oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi mendapat penghargaan “sangat baik” dalam Pelayanan Publik dan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia pada 16 April 2021. Berdasarkan prasarvei menunjukkan bahwa terdapat masyarakat yang menyatakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas kurang baik dan cukup baik mencapai lebih dari 50%, sehingga dapat disimpulkan bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak puas pada pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi. Upaya untuk memberikan kepuasan pada masyarakat ialah pembuatan KTP-el, KIA dan lainnya hanya memerlukan waktu 15 menit saja.

Dalam mempertahankan kepuasan masyarakat dibutuhkan disiplin kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Hartatik (2018), menyebutkan disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi serta norma – norma sosial yang berlaku. Pada layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pekerjaan yang selesai tepat waktu merupakan hal yang penting, sehingga dalam disiplin kerja pada pegawai.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat menyediakan pelayanan online sehingga masyarakat yang lokasinya jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi dapat menerima layanan secara online melalui aplikasi Sentuhan Dukcapil Tebing Tinggi. Fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan menyediakan Ruang tunggu yang dinamakan Café Dukcapil dengan difasilitasi AC serta Free WiFi. Dukcapil juga menyediakan sarapan pagi setiap Hari Senin dan Rabu dari jam 09.00-11.00 Wib.

Selain fasilitas yang diberikan, kualitas pelayanan yang baik akan menjadi tolak ukur yang diberikan masyarakat kepada pemerintah sebagai bentuk kinerja yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Fandy Tjiptono (2014), kualitas pelayanan adalah berfokus pada pelayanan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi melalui aplikasi Sentuhan Dukcapil Tebing Tinggi merupakan bentuk upaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, uraian teori dan hasil prasurvei peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Menurut Sofjan Assauri (2017), manajemen pemasaran adalah kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Kualitas Pelayanan

Menurut Berry (2014), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Sedangkan menurut Kotler et al. (2016), kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan adalah berfokus pada pelayanan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Pendapat Kotler (2016), kepuasan masyarakat merupakan pemenuhan klien dapat berupa perasaan puas atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan pengakuan atau kesan pelaksanaannya di bawah klien yang diantisipasi dan kecewa.

Disiplin Kerja

Menurut Hartatik (2018), menyebutkan disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi serta norma – norma sosial yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengunjung umum perpustakaan kota Tebing Tinggi yang memiliki kartu anggota selama kurun waktu dari oktober hingga desember tahun 2019 sebanyak 227 orang. Adapun sampel diambil menggunakan metode random sampling, dimana sampel yang diambil merupakan sampel yang kebetulan ditemui hingga mencapai 69 sampel berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin.

Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional dalam penelitian ini yang diukur yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat, Disiplin Kerja (X1) dan Fasilitas (X2) sebagai variabel bebas, dengan Kualitas Pelayanan (Z) sebagai variabel intervening.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | Defenisi | Indikator | Pengukuran Skala |
|--------------------------------|--|--|-------------------------|
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Kotler (2016) | 1. Hubungan antara nilai dan harga 2. Nilai produk 3. Manfaat produk 4. Keandalan dan konsistensi produk Alan Dutka dalam Najmi (2017) | Skala Likert |
| Kualitas Pelayanan (Z) | Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan | 1. Berwujud (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) | Skala Likert |

| Variabel | Defenisi | Indikator | Pengukuran Skala |
|---------------------------------------|---|---|------------------|
| | kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kotler dan Keller (2016) | Tjiptono (2011) | |
| Disiplin Kerja (X₁) | Disiplin kerja adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan- peraturan yang telah ada dengan rasa senang. The Liang Gie dalam Wukir (2013) | 1. Tujuan dan kemampuan 2. Teladan Kepemimpinan 3. Keadilan 4. Pengawasan Melekat 5. Sanksi Hukuman 6. Ketegasan 7. Hubungan Kemanusiaan Hasibuan (2016) | Skala Likert |
| Fasilitas (X₂) | Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Suryo Subroto (2013) | 1. Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan 4. Tata Cahaya 5. Pesan pesan yang disampaikan seara grafis 6. Unsur Pendukung Sofyandi (2018) | Skala Likert |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh poin pernyataan baik variabel Variabel X₁, Variabel X₂, Variabel Z maupun Variabel Y memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel, hingga dapat disimpulkan jika seluruh pernyataan masing-masing variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, semua variabel penelitian adalah reliabel/handal karena Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alat pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi uji reliabilitas (reliable dan dapat dipakai sebagai alat ukur).

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, grafik dan statistik. Dari output dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Monte Carlo Sig.) seluruh variabel sebesar 0,943. Jika signifikansi lebih dari 0,05, maka nilai residual tersebut telah normal, sehingga dapat disimpulkan jika seluruh variabel berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dilihat dari nilai tolerance atau variance inflation factor (VIF).

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel disiplin kerja sebesar 0,998, variabel fasilitas sebesar 0,998 di mana semuanya lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF dari variabel disiplin kerja sebesar 1,002, variabel fasilitas sebesar 1,002 di mana semuanya lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel bebas juga lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi gejala korelasi pada variabel bebas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dari model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan Glejser. Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil uji glejser menunjukkan nilai signifikansi disiplin kerja sebesar 0,133, fasilitas sebesar 0,393 dimana keduanya lebih besar dari 0,050 sehingga dapat disimpulkan jika tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji t (Parsial)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji hipotesis parsial dilakukan pada setiap variabel independen, hasil pengolahan data pada persamaan I terlihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Uji Parsial (t) Persamaan I

| Model | Unstandardized Coefficients ^a | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|----------------|--|------------|-----------------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | 10.421 | 2.888 | | 3.608 | .000 |
| Disiplin Kerja | .254 | .079 | .312 | 3.236 | .002 |
| Fasilitas | .159 | .084 | .183 | 1.902 | .060 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah (2022)

a. Uji Hipotesis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- a) Tolak hipotesis jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- b) Terima hipotesis jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel 2 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,236 Dengan $\alpha = 5\%$, $t_{tabel}(5\%; n-k = 94)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,236) > t_{tabel} (1,985)$, demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima, artinya variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah and Wahyono (2020).

b. Uji Hipotesis Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Tolak hipotesis jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- 2) Terima hipotesis jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel 2 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,902 Dengan $\alpha = 5\%$, $t_{tabel}(5\%; n-k = 94)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (1,902) < t_{tabel} (1,985)$, dan nilai signifikansinya sebesar $0,060 > 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis kedua ditolak, artinya variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah and Wahyono (2020).

Sedangkan hasil pengolahan data pada persamaan II terlihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 3. Uji Parsial (t) Persamaan II

| Model | Coefficients ^a | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------|------|
| | Unstandardized B | Coefficients Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | 8.247 | 2.567 | | 3.213 | .002 |
| Disiplin Kerja | .215 | .069 | .314 | 3.124 | .002 |
| Fasilitas | -.036 | .071 | -.049 | -.503 | .616 |
| Kualitas Pelayanan | .150 | .086 | .179 | 1.740 | .085 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah (2022)

a. Uji Hipotesis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Tolak hipotesis jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- 2) Terima hipotesis jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel 3 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,124 Dengan $\alpha = 5\%$, $t_{tabel}(5\%; n-k = 93)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,124) > t_{tabel} (1,985)$, demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima, artinya variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2018).

b. Uji Hipotesis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Tolak hipotesis jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- 2) Terima hipotesis jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,503 Dengan $\alpha = 5\%$, t_{tabel} (5%; n-k = 93) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $-t_{hitung} (-0,503) > -t_{tabel} (-1,985)$, dan nilai signifikansinya sebesar $0,616 > 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis keempat ditolak, artinya variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harfika and Abdullah (2017).

c. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Tolak hipotesis jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- 2) Terima hipotesis jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,740 Dengan $\alpha = 5\%$, t_{tabel} (5%; n-k = 93) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (1,740) < t_{tabel} (1,985)$, dan nilai signifikansinya sebesar $0,085 > 0,050$ maka dapat disimpulkan hipotesis kelima ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sakti and Mahfudz (2018).

Analisis Jalur

Agar dapat membuktikan bahwa apakah suatu variabel mampu menjadi variabel yang memediasi hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka akan dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening lebih besar dibanding pengaruh secara langsung variabel bebas terhadap variabel terikat, maka variabel tersebut bisa menjadi variabel yang memediasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016). Untuk melakukan perhitungan secara langsung dan tidak langsung dilakukan dari nilai standardized coefficients regresi persamaan I dan II berikut :

Tabel 4. Nilai Standardized Coefficients Persamaan I

| Model | Coefficients ^a | | |
|----------------|----------------------------------|------------|-----------------------------------|
| | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | Standardized Coefficients Beta |
| 1 (Constant) | 10.421 | 2.888 | |
| Disiplin Kerja | .254 | .079 | .312 |
| Fasilitas | .159 | .084 | .183 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Nilai Standardized Coefficients Persamaan II

| Model | Coefficients ^a | | Standardized Coefficients Beta |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| | Unstandardized B | Coefficients Std. Error | |
| 1 (Constant) | 8.247 | 2.567 | |
| Disiplin Kerja | .215 | .069 | .314 |
| Fasilitas | -.036 | .071 | -.049 |
| Kualitas Pelayanan | .150 | .086 | .179 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada gambar analisis jalur memperlihatkan pengaruh langsung variabel disiplin kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,314. Sementara pengaruh tidak langsung melalui variabel kualitas pelayanan yaitu $0,312 \times 0,179 = 0,055$. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui variabel kualitas pelayanan lebih kecil dibanding pengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat. Selanjutnya pengaruh langsung variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar -0,049. Sementara pengaruh tidak langsung melalui variabel motivasi yaitu $0,183 \times 0,179 = 0,032$. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui variabel kualitas pelayanan lebih besar dibanding pengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hasil ini dapat dilihat dalam tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

| No | Variabel | Direct | Indirect | Total | Kriteria | Kesimpulan |
|----|---|--------|------------------------------|--------|-------------------------|--|
| 1 | Kualitas pelayanan memediasi hubungan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat | 0,314 | $0,312 \times 0,179 = 0,055$ | 0,369 | Indirect < Direct | Hipotesis keenam ditolak yang artinya kualitas pelayanan tidak dapat memediasi hubungan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat |
| 2 | Kualitas pelayanan memediasi hubungan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat | -0,049 | $0,183 \times 0,179 = 0,032$ | -0,017 | Indirect > Direct | Hipotesis ketujuh diterima yang artinya kualitas pelayanan dapat memediasi hubungan fasilitas terhadap |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---------------------|
| | | | | | | kepuasan masyarakat |
|--|--|--|--|--|--|---------------------|

KESIMPULAN

Penelitian ini mencoba untuk menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi). Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis jalur menunjukkan bahwa : Hipotesis pertama diterima, artinya variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi, Hipotesis kedua ditolak, artinya variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi, Hipotesis ketiga diterima, artinya variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi, Hipotesis keempat ditolak, artinya variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi, Hipotesis kelima ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tebing Tinggi, Hipotesis keenam ditolak artinya variabel kualitas pelayanan tidak dapat memediasi hubungan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi, hal ini dapat terlihat pada hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui variabel kualitas pelayanan lebih kecil dibanding pengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat maka dapat disimpulkan hipotesis keenam ditolak. Hipotesis ketujuh diterima artinya variabel kualitas pelayanan dapat memediasi hubungan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi, hal ini dapat terlihat pada hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui variabel kualitas pelayanan lebih besar dibanding pengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat maka dapat disimpulkan hipotesis ketujuh diterima.

REFERENSI

- Berry. "Management Improvement Model." *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 2014.
- Hamali, Arif Yusuf. "Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia." *Penerbit : Center for Academic Publishing Service, Yogyakarta*, 2016.
- Hansemark, Ove C., and Marie Albinsson. "Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees." *Managing Service Quality: An International Journal*, Emerald Group Publishing Limited, 2014.
- Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Balance*, vol. XIV, no. 1, 2017, pp. 44–56, file:///E:/SEMESTER 6/SINTA KEPERCAYAAN, FASILITAS/FASILITAS (9).pdf.

- Hartatik, Puji Indah. "Sumber Daya Manusia." *Penerbit : Lakasana, Jogjakarta*, 2018.
- Kotler, Philip. "Manajemen Pemasaran Jilid I." *Penerbit : Indeks, Jakarta*, 2016.
- . "Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Pertama)." *Yogyakarta: Andi*, 2016.
- . "Marketing Management, 15e Édition." *New Jersey: Pearson Education*, 2016.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "A Framework for Marketing Management." *Marketing Management*, Pearson Boston, MA, 2016.
- Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. "Manajemen Pemasaran Jasa." *Salemba Empat, Jakarta, Jakarta*, 2014.
- Najmi, Fahlin. "Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, vol. 3, no. 2, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis, 2017.
- Nasution, Hamni Fadlilah. "PENGARUH KEMUDAHAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN SECARA ONLINE (Studi Kasus Mahasiswa Belanja Online Pada FEBI IAIN Padangsidimpuan)." *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, vol. 4, no. 1, 2018, p. 26, doi:10.24952/tijarah.v4i1.1082.
- Sakti, Brillyan Jaya, and Mahfudz. "Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)." *Journal of Manajemen*, vol. 7, no. 4, 2018, pp. 1–8, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>.
- Sofjan Assauri. "Manajemen Pemasaran." *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*, 2017.
- Sofyandi, Herman. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Penerbit : Graha Ilmu, Yogyakarta*, 2018.
- Sunyoto, Danang. "Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Cetakan Ke-2." *Penerbit : CAPS (Center for Academic Publishing. Service), Yogyakarta*, 2014.
- Wukir. "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Sekolah., Cetakan I." *Penerbit : Multi Presindo, Yogyakarta*, 2013.
- Zakiah, Nuratun, and Wahyono. "Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Economic Education Analysis Journal*, vol. 9, no. 3, 2020, pp. 690–703, doi:10.15294/eeaj.v9i3.31647.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D. D. Gremler. "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm." *Mc.Graw-Hill, Boston*, 2013.
- Cahyadi, L. and Cahyadi, W. (2023) 'The influence of transactional leadership style and transformational on organizational commitment with compensation as a moderating variable', *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), p. 845. doi:10.29210/020231736.

- Cahyadi, W., Aswita, D. and Ningsih, T.Z. (2022) ‘Analysis of The Development of Non-Cognitive Assessment Instrument to Support Online History Learning in Jambi City High School’, *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 14(3), pp. 3265–3274. doi:10.35445/alishlah.v14i3.2044.
- Candrasa, L. and Cen, C.C. (2022) ‘The Effect Of Teacher Teaching, Learning Methods And Students Perceptions On The Student’s Learning Achievement In Medan City’, *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4), pp. 449–456. doi:10.29210/020221737.
- Sinaga, E.M. (2022) ‘The Influence Of Price On Purchase Decision With Quality Of Service As Intervening Variable (Case Study On Customer Outlet Distributor Of XL AXIATA Products PT. Akses Lintas Nusantara Kota Tebing Tinggi)’, *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4), pp. 125–133. doi:10.29210/020221734.