

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

**Natalia(1), Khairuddin Tampubolon (2), Cut Sah Kha Mei Zsazsa (3)**

UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA

[nataliapadang9@gmail.com](mailto:nataliapadang9@gmail.com) (1), [khair.tb@gmail.com](mailto:khair.tb@gmail.com) (2), [cutsasa22@gmail.com](mailto:cutsasa22@gmail.com) (3)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner atau angket. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel insidental. Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah pegawai kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. dengan sampel sebanyak 76 orang pegawai. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier untuk hipotesis 1,2,3,4 dan b5 melalui Program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) 26 for windows. Berdasarkan Hasil Penelitian dengan taraf signifikansi 5% (0,05) diperoleh kesimpulan : (1) Terdapat Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ini terbukti dengan nilai t hitung 8,879 lebih besar dari t table 0,2257, dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . maka dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat sebesar 83,1 % dengan nilai koefisien 0,831. (2) Terdapat pengaruh efektivitas kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini terbukti dengan nilai t hitung 6,002 lebih besar dari t table 0,2257 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . maka dengan demikian tinggi rendahnya efektivitas kinerja pegawai dipengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 67,8 % dengan nilai koefisien 0,678. (3) pengaruh kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat

**Keywords** : Pengaruh, Kualitas, Pelayanan Publik, Efektivitas , Kinerja, Partisipasi

### **ABSTRACT**

This research aims to determine whether or not there is an influence of the quality of public services and the effectiveness of employee performance on community satisfaction through community participation at the Medan City Population and Civil Registration Service office. The data collection method in this research is a questionnaire. The sampling technique used was an incidental sampling technique. The population that was the object of this research were employees of the Medan City Population and Civil Registration Service office. with a sample of 76 employees. Hypothesis testing was carried out using linear regression analysis for hypotheses 1,2,3,4 and 5 using the SPSS (Statistical Program for Social Science) 26 for windows program. Based on research results with a significance level of 5% (0.05), the conclusion is: (1) There is a quality of public service that has a positive and significant influence on public satisfaction, this is proven by the calculated t value of 8.879 which is greater than the t table of 0.2257, with a significance of  $0.001 < 0.05$ . Thus, the high and low quality of public services is influenced by public satisfaction of 83.1% with a coefficient value of 0.831. (2) There is a positive and significant influence of employee performance effectiveness on community satisfaction, this is proven by the calculated t value of 6.002 which is greater than the t table of 0.2257 with a significance of  $0.001 < 0.05$ . So, the effectiveness of employee performance is influenced by community satisfaction by 67.8% with a coefficient value of 0.678. (3) the influence of the quality of public services has a positive and significant effect on community participation.

**Kata Kunci** : Influence, Quality, Public Service, Effectiveness, Performance, Participation

## **I. PENDAHULUAN**

### **1. Latar belakang**

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan dalam bentuk barang dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2011). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan..

### **1. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (x1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
2. Seberapa Besar Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai (x2) terhadap kepuasan masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik (x1) dan partisipasi Masyarakat (z) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
4. Seberapa besar pengaruh efektivitas Kinerja Pegawai (x2) dan Partisipasi Masyarakat (z) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
5. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (x1) dan Efektivitas Kinerja Pegawai (x2) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Padang N, Tampubolon K, Sah Kha Mei Zsazsa C : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

6. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (x1), Efektivitas Kinerja Pegawai (x2) dan Partisipasi Masyarakat (z) Terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

## 2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (x1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
2. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai (x2) terhadap kepuasan masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
3. Untuk Mengetahui Besarnya pengaruh kualitas pelayanan public (x1) dan partisipasi Masyarakat (z) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
4. Untuk Mengetahui Besarnya pengaruh efektivitas Kinerja Pegawai (x2) dan Partisipasi Masyarakat (z) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
5. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (x1) dan Efektivitas Kinerja Pegawai (x2) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
6. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (x1), Efektivitas Kinerja Pegawai (x2) dan Partisipasi Masyarakat (z) Terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data angka yang akan diolah dengan metode statistika. Menurut Sugyono (dalam M.Cahyadi.Nst 2023:53) mengatakan bahwa pendekatan dalam penelitian kuantitatif itu adalah pendekatan yang dapat menjawab masalah. Sedangkan lokasi penelitian ini adalah di dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dalam penelitian ini populasinya adalah pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan sebanyak 315 orang, Melalui perhitungan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 76 pegawai.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan Sampel Yang Dilakukan Penulis Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Yaitu Total Sampling Dimana Yang Menjadi Responden Dalam Penelitian Ini Adalah Semua Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang berjumlah 76 orang.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama kerja	Jumlah (orang)	(%)
1-3 tahun	25	33
4-5 tahun	33	43
5 tahun keatas	18	24

<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

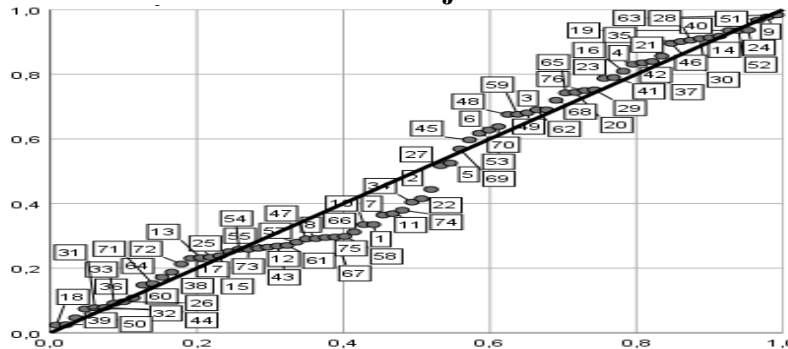
Sumber: Data Diolah spss 26, 2024

**1. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk menguji regresi disyaratkan agar data yang dipakai normal.

**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**



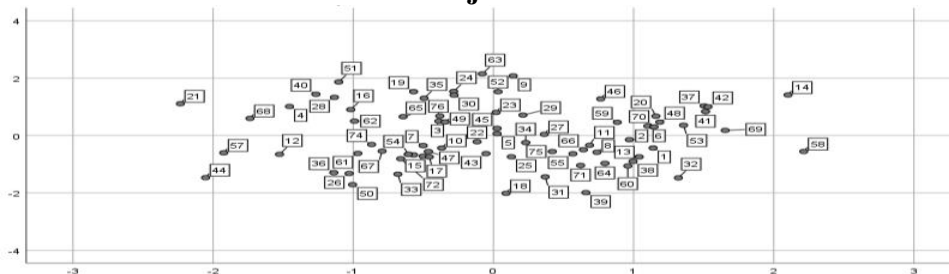
sumber : data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan gambar 1 di atas dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal, karena terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dinyatakan data tersebut terdistribusi normal atau model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variasi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam suatu model regresi.

**Gambar. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa titik-titik pada grafik scatterplot terlihat menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**c. Regresi Linier Path Analisis**

Untuk melihat pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel pada penelitian ini maka dicari dengan menggunakan SPSS versi 26, dengan analisis regresi yang dilakukan 2 kali regresi karena terdapat 2 persamaan.

**Tabel 2. Hasil uji regresi-model I coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,708	7,876		1,740	,090

Padang N, Tampubolon K, Sah Kha Mei Zsazsa C : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

	Kualitas Pelayanan Publik	,831	,094	,821	8,879	<,001
2	Efektivitas kinerja pegawai	,678	,113	,698	6,002	<,001

sumber : data diolah SPSS 26, 2024

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi-Model II Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,583	6,641		1,740	,508
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	,793	,093	,168	8,567	,001
2 Efektivitas Kinerja Pegawai (X2)	,256	,083	,146	3,099	,001
3 Kepuasan masyarakat (Y)	,210	,076	,156	2,254	,001

sumber : data diolah SPSS 26, 2024

## 2. Uji Hipotesis

### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan

Dapat dilihat bahwa pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. Persamaan ini menggambarkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan Pengujian Signifikansi, Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai beta sebesar 0,831 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), maka dengan demikian, tinggi rendahnya Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh Kepuasan Masyarakat sebesar 83,1 %..

### b. Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan

Persamaan ini menggambarkan pengaruh variabel efektivitas kinerja pegawai governance (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan Pengujian Signifikansi, Variabel efektivitas kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai beta sebesar 0,678 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel efektivitas kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), maka dengan demikian, tinggi rendahnya efektivitas kinerja pegawai dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat sebesar 67,8 %.

### c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat

Persamaan ini menggambarkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Partisipasi Masyarakat (Z). Berdasarkan Pengujian Signifikansi, Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap Partisipasi Masyarakat (Z). dengan nilai beta sebesar 0,793 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan

Publik (X) terhadap Partisipasi Masyarakat (Z). maka dengan demikian, tinggi rendahnya Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh Partisipasi Masyarakat sebesar 79,3 %.

**d. Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Persamaan ini menggambarkan pengaruh variabel Efektivitas Kinerja Pegawai (X) terhadap Partisipasi Masyarakat. (Z). Berdasarkan Pengujian Signifikansi, Variabel Efektivitas Kinerja Pegawai (X) berpengaruh terhadap Partisipasi Masyarakat. (Z). dengan nilai beta sebesar 0,256 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel Efektivitas Kinerja Pegawai (X) terhadap Partisipasi Masyarakat. (Z). maka dengan demikian, tinggi rendahnya Efektivitas Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh Partisipasi Masyarakat. sebesar 25,6 %.

**IV. KESIMPULAN**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ini terbukti dengan nilai t hitung 8,879 lebih besar dari t table 0,2257, dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . maka dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat sebesar 83,1 % dengan nilai koefisien 0,831.
2. Pengaruh efektivitas kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini terbukti dengan nilai t hitung 6,002 lebih besar dari t table 0,2257 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . maka dengan demikian tinggi rendahnya efektivitas kinerja pegawai dipengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 67,8 % dengan nilai koefisien 0,678. pengaruh kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat hal initerbukti dengan nilai t hitung 8,5667
3. Lebih besar dari t table 0,2257 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . maka dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi partisipasi masyarakat sebesar 79,3 % dengan nilai koefisien 0,793.
4. Pengaruh efektivitas kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat, hal ini terbukti dengan nilai t hitung 8,567 lebih besar dari t table 0,2257 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . maka dengan demikian tinggi rendahnya efektivitas kinerja pegawai dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat sebesar 25,6 % dengan nilai koefisien 0,256.
5. Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat 0,728 / 72,8 %. dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,113 / 11,3 %, disebabkan karena ada variabel inverning atau mediasi yaitu partisipasi masyarakat, sehingga pengaruh totalnya adalah 84,1 %.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya W. (2020), Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Jurnal, (Banjarmasin), hlm 5
- Andi A.A D, (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Pantai Gapura Makassar, jurnal (Makassar), hlm 3
- Andika Anwar dan Dkk (2022), Partisipasi Pemerintah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pada Lingkungan Kanal di Kelurahan Jongaya Kecamatan Tamalate Kota Makassar, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index> , Volume 3, Nomor 1, Februari 2022, Universitas Muhammadiyah Makassar, hlm 4
- Antonius A. (2020), Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, Jurnal, (Pontianak),. Vol.6 No.1 1-6 (2020), ISSN 2302-2698, hlm 3

Padang N, Tampubolon K, Sah Kha Mei Zsazsa C : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Christiani (2023), Pengaruh Kepercayaan dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Plamongsari Kota Semarang, Skripsi, STIE Pelita Nusantara Semarang, hlm 31

D.Kaehe dan Dkk (2023), Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan di Kampung Pintareng Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara, Jurnal, Sulawesi Utara, hlm 2

Darnita S, Dkk (2019), Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Air Putih Samarinda, Ejournal administrasi negara, Volume 7, Nomor 2 2019:8994-9006, ISSN 2541-674x, UNMUL, Hlm 4

Dewi F.S dan DKK (2023), Pengaruh Perencanaan Karir, Penilaian Prestasi Kerja, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Balai Prasarana Pemukiman Wilayah Sulawesi Utara, Jurnal EMBA, Vol. 11 No. 1 Januari 2023, hlm 3

Eka dan Hani (2020), Pengaruh Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas III SD Negeri 002 Sungai Pinang Kota Samarinda, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Samarinda, <https://jbasic.org/index.php/basicedu>, NISS 2580-1147, hlm 4

Eka dan Hani (2020), Pengaruh Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas III SD Negeri 002 Sungai Pinang Kota.

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
01 Oktober 2024	13 Oktober 2024	21 November 2024	Ya