

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi**

**Akmal<sup>1</sup>, Yuliharsi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Institut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

<sup>2</sup> Universitas Andalas

### **Abstrak**

This study aims to analyze the effect of service quality and physical work environment on employee performance with job satisfaction as a mediating variable. This research is motivated by problems with service quality and physical work environment conditions that affect decreased job satisfaction and impact on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Pasaman Regency. This research uses a quantitative approach with the Partial Least Square method with the Structural Equation Modeling equation model. Data collection techniques with questionnaires and observation. Respondents to this study were 59 employees of the Population and Civil Registration Office of Pasaman Regency, using the total sampling method where the entire population in this study was used as the research sample. Data processing and hypothesis testing is calculated using the SmartPLS program. The results of this study found that the direct effect of service quality and physical work environment had a positive and significant effect on job satisfaction, job satisfaction and physical work environment had no positive and significant effect on performance and service quality had a positive and significant effect on performance. the indirect effect of job satisfaction as a mediating variable does not have a positive and significant effect between service quality and performance as well as between the physical work environment and the performance of the Pasaman Regency Population and Civil Registration Service Employees.

Keywords: Service Quality, Physical Work Environment, Job Satisfaction, Performance

Copyright (c) 2023 Akmal

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [alfayedkamal@gmail.com](mailto:alfayedkamal@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Kinerja bagi suatu organisasi sangat penting karena kinerja dapat dijadikan tolak ukur suatu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Pada hakikatnya kinerja merupakan pencapaian kerja yang dicapai oleh suatu organisasi yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Kinerja menjadi sangat penting karena suatu hasil kerja dapat dikatakan tercapai apabila kebutuhan masyarakat secara luas terpenuhi. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebuah organisasi harus didukung oleh sumber-sumber daya yang berkualitas baik dari berwujud material, modal maupun manusia (Swastha, 2007). Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2014). Sedangkan menurut Simamora (2004), penilaian

kinerja adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan.

Kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan sehingga memicu untuk setiap pegawai agar dapat mengimbangi kebutuhan masyarakat. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan memaksimalkan kerjanya sehingga hasil kerja (melayani masyarakat) tercapai visi, misi dan tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kedisiplinan, inisiatif, kemampuan dan komunikasi serta harus mengedepankan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat terpuaskan dengan kinerja dari para pegawai. Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum.

Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kependudukan yaitu melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Pelayanan yang diberikan di instansi ini meliputi tiga bidang yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Macam-macam layanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman antara lain penerbitan biodata kependudukan, Kartu Keluarga, KTP-el, KIA, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia, Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak. Penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman juga dapat dilihat berdasarkan hasil evaluasi sistem akuntabilitas kinerja yang merupakan akumulasi penilaian terhadap seluruh komponen AKIP, yang dipantau oleh Inspektorat Kabupaten Pasaman pada tahun 2021 dan 2022, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Evaluasi Kinerja

No.	Komponen	2021		2022	
		Bobot (%)	Nilai Hasil Evaluasi (%)	Bobot (%)	Nilai Hasil Evaluasi (%)
1.	Perencanaan Kinerja	30	18,20	30	21,93
2.	Pengukuran Kinerja	25	12,19	25	16,25
3.	Pelaporan Kinerja	15	8,97	15	10,42
4.	Evaluasi Kinerja/Internal	10	4,25	10	6,20
5.	Pencapaian Kinerja	20	17,50	20	14,53
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>61,11</b>	<b>100</b>	<b>69,33</b>

**Sumber:** Data Sekunder, Inspektorat Kabupaten Pasaman, 2023

Dari tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, belum optimal dibandingkan dengan organisasi perangkat daerah lainnya. Berdasarkan data penilaian Sistem Informasi Akuntabilitas Instansi Pemerintahan (SAKIP) tahun 2021 yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Pasaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh nilai SAKIP 61,11, serta pada tahun 2022

dengan nilai 69,33. Dibandingkan beberapa Organisasi Perangkat Daerah lain memiliki nilai sakin berada pada kisaran 65 sampai 70 dengan kategori sangat baik. Rendahnya nilai SAKIP tersebut diakibatkan beberapa dokumen yang seharusnya ikutserta dinilai tidak diserahkan sesuai batas waktu penilaian. Banyaknya sistem program kependudukan dan pencatatan sipil yang harus dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman tidak sebanding dengan pegawai yang bekerja di organisasi tersebut, adapun pengelolaan pekerjaan harus selesai sesuai jadwal yang telah ditentukan, hal ini yang membuat adanya lingkungan kerja fisik yang memadai semakin dibutuhkan yang dapat mengakibatkan kinerja pegawai yang tidak optimal menjadi optimal. Permasalahan yang lain dapat dilihat dari banyaknya tugas pengelolaan program kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat menyebabkan kepuasan kerja pegawai yang akan berdampak terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan penilaian-penilaian hasil kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman belum maksimal dan masih terdapat beberapa permasalahan di lingkungan instansi yang perlu diperbaiki, semua itu tidak terlepas dari sumber daya manusia yang berkontribusi di dalamnya. Selain itu, untuk mencapai sinergi pegawai, perlu dilakukan pembinaan yang terbaik kepada pegawai untuk merangsang semangatnya guna mencapai tujuan pembangunan bangsa secara menyeluruh, terutama tujuan lembaganya. Pegawai bekerja dengan cara yang melayani masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut di atas bahwa untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang baik, maka dalam implementasinya diperlukan tenaga kerja yang memiliki rasa tanggung jawab moral yang tinggi dan didukung dengan kepuasan kerja pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi guna mencapai kinerja yang menjadi tujuan organisasi.

Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan yang dimiliki oleh pegawai yang diharapkan oleh instansi dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011). Menurut Kotler (2012), kualitas pelayanan adalah jumlah karakteristik barang dan jasa yang mewakili nilai kemampuan setiap pelanggan untuk memenuhi kebutuhan berwujud dan tidak berwujud. Sedangkan Utami (2010), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan juga merupakan konstruk yang kompleks yang dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa yang mana harus dimiliki oleh masing-masing sumber daya manusia. Begitu juga halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, dimana masih terdapat pegawai yang masih membutuhkan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima (kualitas pelayanan), berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan penulis pada bulan Januari 2023, penulis melihat beberapa fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan yaitu: belum sepenuhnya baik, hal ini terlihat dari dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya dikerjakan oleh sub-bagian program, selain itu jumlah anggaran yang kecil, pegawai yang kurang (banyak pegawai kontrak), disiplin waktu pegawai dalam bekerja kurang, waktu penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, dan pegawai sering meninggalkan tempat pada saat jam pelayanan. Sehingga jika tidak dilakukan perubahan, kualitas pelayanan yang rendah nantinya akan berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai dan berdampak terhadap kinerja pegawai (Reiny Irianti Poetri et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian (Reiny Irianti Poetri et al., 2020), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat pengaruh langsung (*direct effect*) antara kualitas pelayanan terhadap kinerja adalah signifikan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja adalah signifikan. Kemudian hasil penelitian (Jodi, 2019), bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Serta hasil penelitian oleh (Rahmawati, Fitriani, Haira, & Panorama, 2022), bahwa kualitas layanan memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penganalisisan terhadap kinerja sangat penting dan memiliki nilai strategis yang besar bagi

lembaga publik. Informasi tentang kinerja sektor publik dan faktor-faktor terkait memungkinkan menggunakan pengukuran kinerja sebagai aktivitas penilaian untuk menilai atau mengkonfirmasi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas dan fitur yang diberikan kepada karyawan yang relevan. Oleh karena itu, menilai kinerja suatu organisasi merupakan interpretasi yang sangat penting dari keberhasilan dan kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi dari masalah tersebut.

Peningkatan kinerja pegawai yang tinggi juga tidak terlepas dari Lingkungan Kerja Fisik organisasi itu sendiri. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang berada di sekitar pegawai dalam bekerja yang mana dapat mempengaruhi dirinya untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dalam hal ini misalnya intensitas cahaya, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain (Nawawi, 2015). Sedangkan menurut (Sarwono, 2005), ia mengatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah tempat karyawan bekerja dan melakukan aktivitas. Lingkungan fisik kerja akan mempengaruhi moral dan mood karyawan, faktor fisik tersebut antara lain: pencahayaan, suhu lingkungan, sirkulasi udara, serta ukuran dan tata letak ruang kerja. Dalam hal ini berdasarkan pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Kabupaten Pasaman pada bulan yang sama, ditemukan beberapa fenomena yaitu: kurangnya sarana pelayanan seperti area parkir yang kurang memadai dan kurangnya media Mandi Cuci dan Kakus (MCK), selain itu permasalahan lain yang terkait dengan lingkungan kerja fisik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, yaitu lokasi kantor jauh dari pusat pemerintahan, peralatan kerja (server, komputer, printer) kurang memadai, ruang kerja yang sempit jika dibandingkan dengan jumlah pegawai yang ada, pendingin ruangan (AC) kurang di setiap ruangnya, dan lemari atau tempat penyimpanan berkas yang tidak memadai. Apabila permasalahan terkait lingkungan kerja fisik ini tidak ditindaklanjuti dengan segera, maka nantinya akan berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai, sehingga hal ini nantinya juga akan berdampak terhadap kinerja pegawai (Reiny Irianti Poetri et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian (Nisa, Rooswidjajani, & Fristin, 2018), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian hasil penelitian (Noorainy, 2017), bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai.

Selain kualitas pelayanan dan lingkungan kerja fisik, kepuasan kerja pegawai juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dalam Rivai (2014), mengemukakan bahwa kepuasan merupakan penilaian yang menggambarkan kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaan, yang timbul berdasarkan penilaian situasi kerja. Menurut (Riggio, 2013), kepuasan kerja sebagai perasaan dan perilaku individu tentang pekerjaannya. Semua aspek pekerjaan, baik atau buruk, positif atau negatif, akan berperan dalam menciptakan kepuasan. Dalam hal analisis statistik dan pengumpulan data, standar pengukuran kepuasan kerja sangat bervariasi. Informasi tentang kepuasan kerja sering dikumpulkan melalui pertanyaan dan jawaban pribadi, survei kuisisioner, atau pertemuan kelompok kerja (Riggio, 2013). Serta menurut Handoko (2016), kepuasan kerja merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi produktivitas atau prestasi kerja karyawan. Sikap ini tercermin dalam semangat kerja, disiplin dan prestasi kerja. Peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, yang diamati oleh peneliti secara langsung pada Januari 2023. Adapun fenomena yang terkait dengan kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, yaitu: masih kedapatan pegawai dalam bekerja akan terlihat dan menjadi aktif apabila ada pengawasan dari atasan langsung ataupun kepala dinas, dalam bekerja, pegawai terkesan terpaksa dan memilih-milih dalam melaksanakan pekerjaan, masih terlihat pegawai dalam bekerja seolah-olah tidak peduli jika ada kesempatan untuk maju baik

itu untuk kepentingan instansi ataupun pribadi, dan pegawai masih merasa penghargaan terhadap kinerja masih rendah/kurang. Dari fenomena ini menunjukkan indikasi ada permasalahan dalam kepuasan kerja pada pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, sehingga nantinya akan berdampak akan menurunnya kinerja pegawai. Hasil penelitian (Hanafi, 2017), bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan hasil penelitian oleh (Reiny Irianti Poetri et al., 2020), bahwa terdapat pengaruh langsung (*direct effect*) kepuasan kerja terhadap kinerja. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Ananta, 2021), bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Dengan demikian, kinerja menjadi penting bagi instansi, oleh karena itu kinerja pegawai akan berjalan dengan efektif apabila didukung dengan kualitas pelayanan, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja pegawai yang baik. Terdapat hubungan yang erat antara kinerja individu dengan kinerja instansi, dengan kata lain apabila kinerja pegawai baik maka kinerja instansi juga akan baik.

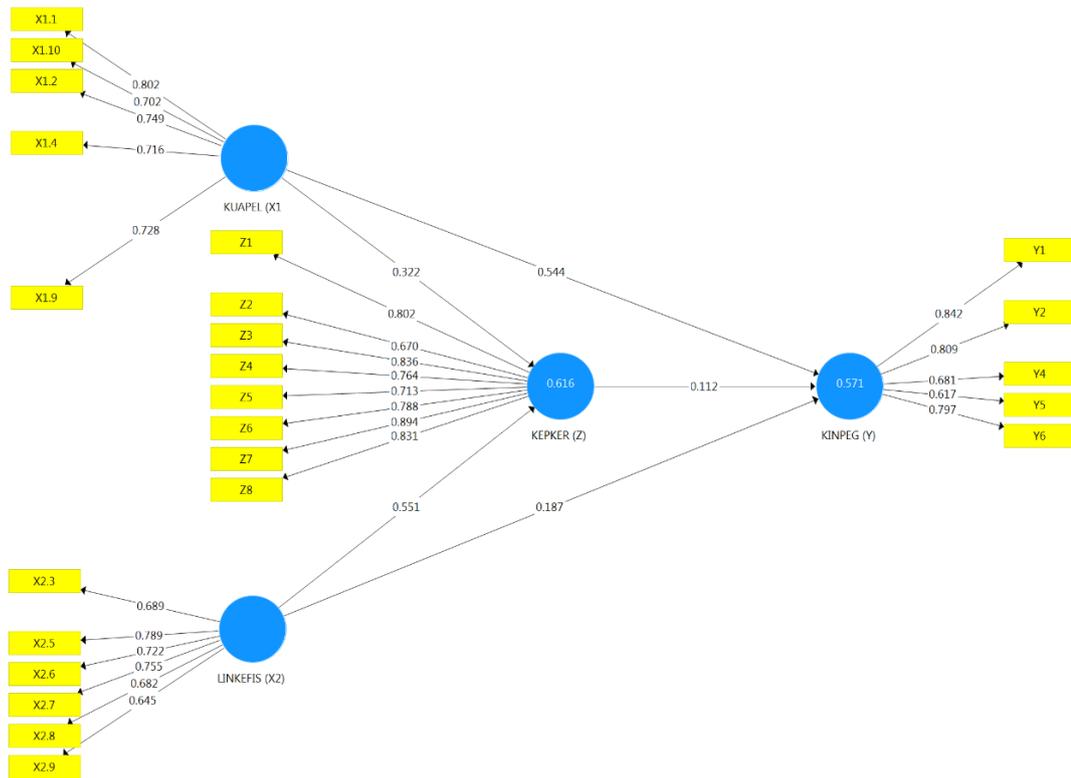
## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja (Y), dengan kepuasan kerja (Z) sebagai mediator. Survei dilakukan dengan kuisioner yang dibagikan kepada seluruh 59 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Penelitian ini memilih teknik pengambilan sampel penuh (*full sample*) karena populasi yang relatif kecil. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS), yang merupakan model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis komponen atau varian. PLS digunakan karena lebih fokus pada prediksi daripada pengujian teori, tidak memiliki asumsi tertentu seperti distribusi normal data, dan cocok untuk sampel yang relatif kecil. Metode ini dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel laten, baik yang dibentuk oleh indikator reflektif maupun formatif. Estimasi parameter dalam PLS mencakup *weight estimate* untuk variabel laten, estimasi jalur yang menghubungkan variabel laten, indikator, serta estimasi means dan lokasi parameter. Proses analisis ini melibatkan tiga tahap iterasi yang menghasilkan estimasi yang relevan (Ghozali, 2006).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan software SmartPLS 3.0. Setelah dilakukan evaluasi outer model dan mengeluarkan beberapa pernyataan dari indikator yang tidak valid dan diuji reliabilitasnya, maka gambar model akhir penelitian yang akan diikutsertakan dalam pengujian inner model (*model structural*) dapat dilihat pada gambar 1 berikut:

Variabel independen pada tingkat signifikansi 5 persen dengan uji dua sisi dinyatakan signifikan pada variabel dependennya apabila hasil  $t_{\text{statistic}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1,96. Signifikansi variabel juga dapat dilihat dari  $P_{\text{value}}$  yang lebih kecil dari alpha ( $\alpha=0,05$ ). Hasil uji pengaruh langsung masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut:



Gambar I. Model Akhir Analisis Jalur Sesudah Dimodifikasi

Tabel 2. Pengaruh Pengaruh Langsung (PL) dan Pengaruh tidak Langsung (PtL)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Ket.
X1 -> Z	0,322	2,745	0,006	Signifikan
X2 -> Z	0,551	4,612	0,000	Signifikan
Z -> Y	0,112	0,749	0,454	Tidak Signifikan
X1 -> Y	0,544	5,070	0,000	Signifikan
X2 -> Y	0,187	1,236	0,216	Tidak Signifikan
X1 -> Z -> Y	0,036	0,727	0,467	PL > PtL
X2 -> Z -> Y	0,062	0,674	0,501	PL > PtL

Sumber: Data Primer, Hasil Olah Data, Penulis 2023.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis pertama, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi perilaku pegawainya. Dalam suatu organisasi kualitas pelayanan dirupakan dalam bentuk kemampuan, kemampuan pegawai yang sesuai dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut sepenuhnya memberikan efek pada peningkatan kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,322, nilai  $t_{stat}$  sebesar 2,745 > 1,96 (berpengaruh) dan  $p_{value}$  0,006 < 0,05 (signifikan) yang berarti menerima hipotesis pertama (H1). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang berarti menerima hipotesis pertama (H1). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Poetri et al., 2020) dan (Rahmawati, et al., 2022), bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis kedua, bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Dengan demikian semakin tinggi atau menurunnya lingkungan kerja fisik akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki nilai koefisien sebesar 0,551 nilai  $t_{stat}$  sebesar 4,612 > 1,96 (berpengaruh) dan  $p_{value}$  0,000 < 0,05 (signifikan), yang berarti menerima hipotesis kedua (H<sub>2</sub>). Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang berarti menerima hipotesis kedua (H<sub>2</sub>). Hal ini sejalan dan mendukung hasil penelitian (Surijadi & Idris, 2020) dan (Wasistha, et al., 2018), menemukan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Tujuan dari penelitian ini salah satunya adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis ketiga, bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja dalam suatu organisasi maka tidak akan mempengaruhi kinerja pegawai pada instansi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,112 nilai  $t_{stat}$  sebesar 0,749 < 1,96 (tidak berpengaruh) dan  $p_{value}$  0,454 > 0,05 (tidak signifikan), yang berarti menolak hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti menolak hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Hanafi, 2017), (Poetri et al., 2020), (Ananta, 2021) dan (Rahmawati, et al., 2022), menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis keempat, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hal ini mengandung arti bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman akan mempengaruhi kinerja pegawai pada instansi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,544, nilai  $t_{stat}$  sebesar 5,070 > 1,96 (berpengaruh) dan  $p_{value}$  0,000 < 0,05 (signifikan) yang berarti menerima hipotesis keempat (H<sub>4</sub>). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti menerima hipotesis keempat (H<sub>4</sub>). Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung hasil penelitian (Poetri et al., 2020) dan (Jodi, 2019), bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis kelima, bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hal ini mengandung arti bahwa setiap peningkatan dan penerapan lingkungan kerja fisik terhadap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, maka hal ini tidak akan membawa pengaruh yang signifikan atau pengaruhnya sangat kecil terhadap kinerja pegawai. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki nilai koefisien sebesar 0,187 nilai  $t_{stat}$  sebesar  $1,236 < 1,98$  (tidak berpengaruh) dan  $p_{value}$   $0,216 > 0,05$  (tidak signifikan), yang berarti menolak hipotesis kelima ( $H_5$ ). Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Nisa, et al., 2018) dan (Noorainy, 2017), bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Tujuan dari penelitian ini salah satunya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis keenam, bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai tidak akan naik jika kualitas pelayanan berjalan dengan baik dan melalui kepuasan kerja juga naik. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan hubungan langsung  $X1 \rightarrow Y$  memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0,544, dan untuk hubungan tidak langsung  $X1 \rightarrow Z \rightarrow Y$  memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0,036. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa nilai Original Sample (O) dari pengaruh langsung lebih besar dari Original Sample (O) pengaruh tidak langsung ( $0,544 > 0,036$ ). Maka tidak diperlukan mediasi, yang berarti menolak hipotesis keenam ( $H_6$ ). Sehingga dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan secara tidak langsung melalui kepuasan kerja tidak akan meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, jika kepuasan kerja pegawai terhadap instansi semakin meningkat. Hasil pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa  $H_6$  ditolak. Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian oleh (Poetri et al., 2020), mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah variabel perantara yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Tujuan dari penelitian ini salah satunya adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada hipotesis ketujuh, ditemukan bahwa lingkungan kerja fisik pegawai tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan lingkungan kerja fisik yang dimediasi oleh kepuasan kerja pegawai sehingga kinerja dapat ditingkatkan. Hasil analisis ini dibuktikan dengan ditemukan dari hubungan langsung  $X2 \rightarrow Y$  memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0,187, sedangkan hubungan tidak langsung ( $X2 \rightarrow Z \rightarrow Y$ ) memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0,062. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa nilai Original Sample (O) dari pengaruh langsung lebih besar dari Original Sample (O) pengaruh tidak langsung ( $0,187 > 0,062$ ). Maka tidak diperlukan mediasi, yang berarti menolak hipotesis ketujuh ( $H_7$ ), sehingga dapat ditarik simpulan walaupun meningkatnya lingkungan kerja fisik dan dimediasi oleh peningkatan kepuasan kerja secara tidak langsung tidak akan meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, jika kepuasan kerja pegawai terhadap instansi semakin meningkat. Hal ini berbeda dan tidak sejalan dengan hasil penelitian (Hanafi, 2017), bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan lingkungan kerja terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara lingkungan kerja fisik melalui kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa temuan penting. Pertama, kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan kerja fisik (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Kedua, kualitas pelayanan (X1) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) pegawai. Namun, temuan ketiga menunjukkan bahwa kepuasan kerja (Z) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y), mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain mungkin juga mempengaruhi kinerja pegawai selain dari kepuasan kerja.

Penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi. Pertama, pimpinan dan pemangku kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman perlu memberikan perhatian khusus pada peningkatan kualitas pelayanan dan lingkungan kerja fisik. Hal ini karena penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Selanjutnya, penting untuk memperkuat kualitas pelayanan, karena temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Terakhir, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja pegawai dan melibatkan sampel yang lebih besar dan homogen untuk menghasilkan generalisasi yang lebih kuat dalam konteks organisasi tersebut.

## Referensi :

- Abdus, M. (2014). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Desa Siaga Di Desa Tumbukan banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Propinsi Kalimantan Selatan. *Tesis Unhas Makassar*.
- Amstrong, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. (2012). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Burhan, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Davis, K., & Newstorm. (2006). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Effendy. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Erlina. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis. In *Akuntansi dan Manajemen* (kedua). Medan: USU Press.
- Fathoni, A. (2006). *Manajemen Sumber Daya*. Bandung: Rineka Cipta.
- Ferdinand. (2005). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 2 (ed.)). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair. (2006). *Multivariate Data Analysis Pearson International Edition* (Edition 6). New Jersey.
- Hanafi, B. D. (2017). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BNI Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPED)*, 5/1.
- Handoko, H. (2016). Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. In *BPFE UGM Persada*. <https://doi.org/10.4324/9780203488430>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan (JBK)*, 16(1).
- Jodi, I. W. G. A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap

- Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*, 01/02.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moekijat. (2016). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioner Jaya.
- Nawawi, I. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar Iterpratama Mandiri.
- Nisa, I. C., Rooswidjajani, & Fristin, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5/2, 198–203.
- Noorainy, F. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran. *Journal of Management Review*, 1/2, 75–85.
- Norianggono, Y. Hamid, D., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2).
- Priansa. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawai*. Bandung: Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal*, 1/1.
- Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186. <https://doi.org/10.37304/jem.v1i3.2561>
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Edisi Keenam). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi* (Jilid I dan II; H. Pujaatmaja, ed.). Jakarta: Prenhallindo.
- Sarwono, P. (2005). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Method for Business: a Skill Building Approach* (Kelima). New York: John Wiley @ Sons.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ketiga, Cetakan). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, S. (2014). *Metodologi Penelitian* (Cetakan Ke). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Andi.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.
- Winata, A. S., & Gienardy, R. (2013). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Harga, Kualitas Produk, Dan Suasana Di Cafe My Kopi O. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(1).