

ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dikota Medan.

Jesica Oktavia br. Panjaitan

Ega Trinanda Sianipar

Memorismen Telaumbanua

Yois Nelsari Malau, S.E., M.Si.

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA

Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ditingkat pusat daerah dan termasuk badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat pelaksaaan ketentuan perundang undangan. Sarana prasana juga dapat disebut suatu yang paling dibutuhkan setiap organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan adapun kinerja sangat diperlukan sebab dari kriteria dapat dilihat betapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat pegawai yang mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang bertanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada. Disiplin kerja yaitu tingkatan perusahaan agar mendorong kesadaran serta kemampuan semua karyawan agar menaati segala tata tertib yang telah diberlakukan sesuai norma yang berlaku, dan motivasi kerja ialah dorongan bagi seseorang agar bisa melaksanakan kegiatan dan menyalurkan kemampuan supaya bisa mencapai tujuan bagi instansi maupun perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menilai kualitas pelayanan,kenyamanan,efektivitas,ketepatan waktu serta tanggung jawab karyawan dalam kerja pada saat melayani masyarakat.

Kata kunci : pengaruh pelayanan administrasi,sarana prasarana,kinerja pegawai,disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan Masyarakat