

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA**

SKRIPSI



**Oleh:
Cinditha Dwi Elnariza
170910316**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Cinditha Dwi Elnariza
170910316**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Cinditha Dwi Elnariza
NPM : 170910316
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja” Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2022



Cinditha Dwi Elnariza
170910316

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Cinditha Dwi Elnariza
170910316**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2022



**Daris Purba, S.E.I.,M.S.I
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pelayanan publik ialah sesuatu hal terpenting dikarenakan selalu berkaitan dengan khalayak ramai atau masyarakat banyak yang mempunyai keberagaman tujuan dan kepentingan. Keperluan dalam mengurus KTP mengalami kenaikan seiring dengan masa berlakunya yang akan habis. Ini dikarenakan banyaknya permintaan guna mengurus KTP dan Kartu Keluarga, surat pindah, kartu kuning, dan surat keterangan ahli waris maka untuk itu Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam diharuskan bisa mencukupi layanan yang tepat waktu dan terbaik. Dengan berkembangnya zaman, seringkali ditemui beragam keluhan masyarakat terkait penurunan profesionalisme dalam rangka layanan publik hampir di keseluruhan sektor pemerintah yang disertai dengan menurunnya kualitas layanan publik. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, dengan teknik analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (r^2), uji t (sendiri), uji f bersama-sama). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan baik dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Kesimpulan pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan Fasilitas (X2) juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). dan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Lubuk Baja Batam.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This public service is very important because it is always in touch with many people or the general public who have a variety of interests and goals. The need to apply for an ID card increases as the validity period expires. This is due to the large number of requests for obtaining family cards and identity cards, moving letters, yellow cards, and certificates of heirs. Therefore, Lubuk Baja District, Batam City, must be able to provide the best and timely service. Along with developments, various public complaints of a decline in professionalism in the context of public services are often found in almost all government sectors which are marked by the decline in the quality of public services. The purpose of this study was to determine the quality of services and facilities owned by the by the Lubuk Baja District uses quantitative research, with data analysis techniques validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (r^2), t test (alone), f test together). The results of the study indicate that there is a significant effect of both the quality of services and facilities on community satisfaction. And the conclusion in this study is that the influence of service quality on community satisfaction is 42.3% and the effect of facilities on community satisfaction is 45.1%, and the effect of service quality and facilities on community satisfaction is 12.6%.

Keyword: Service Quality, Facilities, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

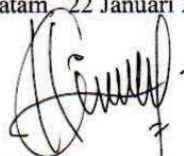
Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang sudah memberi rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis bisa menuntaskan tugas akhir yang menjadi suatu syarat guna menuntaskan Prodi Sarjana pada Prodi Manajemen, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, saran beserta kritik akan selalu penulis terima dengan senang hati. Dengan adanya berbagai batasan, penulis menyadari skripsi ini tidak bisa diwujudkan tanpa dorongan, bimbingan, serta bantuan seluruh pihak. Sehingga, dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong., S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Manajemen, Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si
4. Bapak Daris Purba, S.E.I.,M.S.I selaku pembimbing skripsi pada Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen-Dosen Prodi Manajemen Universitas Putera Batam
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Orang Tua penulis, Bapak Rizaldi Kurniawan dan Ibu Eliana
8. Ibu Novi Harmadyastuti, S.Sos selaku Camat Lubuk Baja
9. Bapak dan Ibu Pegawai Kecamatan Lubuk Baja yang telah banyak membantu mendapatkan informasi
10. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi responden
11. Para sahabat dan teman-teman seperjuangan yang tercinta

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2022



Cinditha Dwi Elnariza



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	i
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan (Teori X1).....	11
2.1.2 Teori Fasilitas (Teori X2).....	17
2.1.3 Teori Kepuasan Masyarakat (Teori Y)	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	24
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Sifat Penelitian	29
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.5 Sumber Data.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.8 Tehnik Analisa Data.....	35
3.8.1 Uji Validitas	35
3.8.2 Uji Reliabilitas	36
3.8.3 Uji Normalitas.....	38
3.8.4 Uji Multikolinieritas.....	38
3.8.5 Analisis Deskriptif	38
3.8.6 Analisa Regresi Linear Berganda	39
3.8.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	39

3.9 Uji Hipotesis	40
3.9.1 Uji t (secara sendiri-sendiri).....	40
3.9.2 Uji F (Secara Bersama-sama).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Berdirinya Kecamatan Lubuk Baja.....	44
4.1.2 Struktur Organisasi	46
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.2.1 Profil Responden.....	47
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	54
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	63
4.4.1 Uji Validitas	63
4.4.2 Uji Reabilitas.....	65
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.5 Uji Hipotesis	70
4.5.1 Uji t (secara sendiri-sendiri).....	70
4.5.2 Uji F (Secara Bersama-sama).....	72
4.6 Pembahasan.....	72
4.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	72
4.6.2 Pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat.....	73
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
1.1 Simpulan	79
1.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Lubuk Baja Batam	45
Gambar 4.2 Ruang Pelayanan Administrasi Publik	46
Gambar 4.3 Proses Pekayanan	46
Gambar 4.4 Ruang Pelayanan Publik	47
Gambar 4.5 Kotak Saran dan Pengaduan	47
Gambar 4.6 Proses Pelayanan Pengurusan KTP	48
Gambar 4.8 Grafik Histogram	71
Gambar 4.9 Grafik Normal Propability Plot	73
Gambar 4.10 Uji Heterokedassiras dengan <i>Scatterplor</i>	48

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Daftar Pegawai Menurut Golongan.....	3
Tabel 1.2 Daftar Pegawai Berdasarkan pendidikan	3
Tabel 3.1 Tabel Periode Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin (gender).....	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4 Jenis Pelayanan	45
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Fasilitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Fasilitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Fasilitas.....	49
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Fasilitas.....	50
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
Tabel 4.15 Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	52
Tabel 4.16 Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	55
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas.....	62
Tabel 4.23 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat.....	62
Tabel 4.24 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.25 Tabel Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	64
Tabel 4.26 Hasil Uji T	64
Tabel 4.27 Hasil Uji F	65
Tabel 4.28 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai	66
Tabel 4.29 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Rumus Pearson Product Moment</i>	34
Rumus 3.2 <i>Rumus Alpha Cronbach</i>	35
Rumus 3.3 <i>Rumus Regresi Linear Berganda</i>	36
Rumus 3.4 <i>Rumus Koefisien Determinasi</i>	37